



## 日立電子サービスCSR報告書 2008



### 日立電子サービス CSR報告書 2008

日立電子サービス株式会社 CSR本部  
〒108-0073 東京都港区三田3-13-12 (三田MTビル) TEL.03-5441-9376 (ダイヤルイン)

CSRに関するコンテンツをホームページに掲載しています。

ホームページアドレス <http://www.hitachi-densa.co.jp>



本報告書は環境に配慮し、植物性大豆油インキを使用しています。

AZA-101 2008.6  
Printed in Japan(H)

日立電子サービスCSR報告書 2008



日立電子サービス株式会社

## “安心の「電サ」”

私たちが企業活動を行う上で最も重要なことは、  
企業理念の実践により社会の皆さまからの信頼と満足を高め、  
“安心の「電サ」”を実現することです。

そのためには、社会の皆さまが求める  
価値の変化に対応し、真の声を聞き、  
新しい価値を提案・提供していかなければなりません。

(電サ)の目指すCSR活動は、  
企業理念を実践することで社会の皆さまに  
“安心の「電サ」”を提供することです。

### 企業理念

技術とまごころで社会を豊かにします

お客様の満足をいつも考えます

ひとりひとりの心と夢を大切にします

## “安心の「電サ」” を目指して



代表取締役 社長執行役員

百瀬 次生

日立電子サービス株式会社(以下(電サ))は、1962年の創業以来「お客様第一主義」を経営の基本とし、お客様に満足していただけるサービスの提供に取り組んできました。これまで培ってきた高い技術力、全国網のサービス拠点、24時間365日のサポート体制および最適なサービスプロセスにより、情報システムの企画・調達、導入、運用、保守まで、ハード/ソフト一体となったワンストップの「統合サポートサービス」を提供し、安心と信頼の情報システムの実現に貢献してまいりました。

言うまでもなく、今日、ICTシステムは市民生活や行政、経済活動を支える極めて重要な社会インフラです。(電サ)のCSRの原点は「事業を通じた社会への貢献」にあり、お客様システムへのサービスを通じて社会インフラの安定を実現することにあります。常日ごろより、私どもが心がけていることは、皆さまに、「安心」をお届けすることです。これは(電サ)の企業理念に基づくものであり、「安心の「電サ」」こそ、私どもの果たす社会的責任の根幹をなすものです。

“安心の「電サ」”の担い手は、サービスを提供するひとりひとりの社員です。(電サ)では、「人」をかけがえのない財産、

文字どおりの「人財」ととらえてきました。社員がお客様のために、日常業務を通じて何ができるのか、について考え実践することが、(電サ)のCSRにとって最も重要なことだと考えています。

昨今、エネルギー・資源、地球環境の問題など、私たちを取り巻く社会、環境の変化にはめまぐるしいものがあります。(電サ)はこれまでも多様化する社会の要請に応えるべく、事業活動に加え、安全、環境保全や企業倫理・コンプライアンスを含む企業の社会的責任に取り組んできましたが、更に社会への貢献を積極的に果たしていくため、2007年4月にCSR本部を設置しました。

今後は、皆さまにとって存在価値の高い企業であり続けるために、より一層のコミュニケーションが大切と考えております。その一環といたしまして、今回初めて2007年度のCSR活動の成果をまとめたCSR報告書を発行し、皆さまにご理解をいただくこととしました。

一人でも多くの皆さまに本報告書をご覧いただき、(電サ)のCSR活動に対する忌憚りの無いご意見をお聞かせいただければ幸いです。



## 会社概要

商号:日立電子サービス株式会社 Hitachi Electronics Services Co.,Ltd.	登記上の本店:〒244-0801 神奈川県横浜市戸塚区品濃町504-2
設立:1962年10月1日	支社:札幌、仙台、さいたま、東京、横浜、名古屋、 大阪、広島、福岡
代表者:代表取締役 社長執行役員 百瀬 次生	サービス拠点:全国320カ所、海外10カ所
資本金:50億円	事業内容:情報・通信システムの統合サポートサービス事業 •ディストリビューションサービス事業 •プラットフォームインテグレーション事業 •マネジメントサービス事業 •プロダクトサポートサービス事業
社員数:5,283人(2008年3月31日現在)	
本社:〒108-0073 東京都港区三田3-13-12(三田MTビル) TEL:03-5441-8000(大代) FAX:03-5441-9243	

## (株)日立製作所との関係

(電サ)は(株)日立製作所100%出資会社です。(電サ)は(株)日立製作所の製作・販売するコンピュータなどの情報・通信システムに関し、調達から設計・構築・工事・運用・保守までのライフサイクル全体に対する「統合サポートサービス事業」を行っています。

## 連結子会社

日立フィールドアンドファシリティサービス(株)  
(株)でんさテクノ  
クリエイティブソリューション(株)  
(株)日立テクニカルコミュニケーションズ

## 許認可

建設業許可	第一種貨物利用運送事業登録	一般労働者派遣事業許可
電気工事業届出(一般用電気工作物)	倉庫業登録	特定労働者派遣事業届出
電気工事業届出(自家用電気工作物)	古物営業許可	高度管理医療機器等販売業許可
建築士事務所登録	電気通信事業届出	

## 認定資格

ISO9001:YKA0955082	プライバシーマーク:10860034(03)	JISQ15001:2006準拠
ISO14001:YKA0772908	COPC-2000® CSP規格	
ISO27001:JQA-IM0080(日立ソリューションサポートセンタ、日立統合管制センタ)	ISO20000:09238-2006-AQ-LDN-itSMF	



ISO9001  
ISO9001認証取得  
YKA0955082



ISO14001  
ISO14001認証取得  
YKA0772908



JQA-IM0080  
日立ソリューション  
サポートセンタ  
日立統合管制センタ



ISO20000:  
09238-2006-AQ-LDN-itSMF  
ITマネジメントサービス/  
ネットワークマネジメントサービス



10860034(03)



Hitachi Solution Support Center  
Tokyo & Osaka, Japan

## 日立電子サービス(株)の略称:(電サ)

日立電子サービス(株)は、いつの日からかお客様から(電サ)と呼ばれています。これは、長年培ってきたお客様との信頼関係と親しみやすさの表れから生まれたものです。

\*本報告書で(電サ)と表記した場合は、日立電子サービス(株)を、(電サ)グループと表記した場合は、日立電子サービスグループを意味します。

## DENSA ロゴマーク

より多くの方に日立電子サービス(株)を知っていただくために、お客様から親しみをもって呼ばれている(電サ)をローマ字で表し、シンボルロゴマークを作成しました。

## 編集にあたって

このたび(電サ)として、初めてCSR報告書を発行します。本報告書は、2007年度の(電サ)のCSR諸活動について、「企業理念の実践」を全体構成の中心に記述しています。

今回は、初めての報告書になりますので、社会の皆さまに、(電サ)の仕事を改めて理解していただくため、特集Ⅰとして、事業と社会との関わりやそれぞれの業務を担当する社員の思いなどをまとめました。また、特集Ⅱとして、表紙のテーマにもなっています、未来を担う子ども達を対象に2007年度に実行した社会貢献活動について紹介しています。

本文に掲載するお客様や会社名は敬称を略しています。

## 報告対象範囲

対象期間:2007年4月1日~2008年3月31日

対象組織:原則として、日立電子サービス(株)を対象としています。ただし、環境に関しては日立電子サービスグループ  
日立フィールドアンドファシリティサービス(株)  
(株)でんさテクノ  
クリエイティブソリューション(株)  
(株)日立テクニカルコミュニケーションズ  
の実績も対象としています。

参考にしたガイドライン

◆環境省「環境報告書ガイドライン(2007年度版)」

◆GRI\*「サステナビリティ・リポーティング・ガイドライン」第3版

\*GRI(Global Reporting Initiative)とは、全世界で適用可能な持続可能性報告のガイドラインを作成し、普及させることを目的に発足した組織です。企業、NGO、シンクタンク、会計士団体、大学など多様なステークホルダーが参画しています。

次年度発行予定:2009年6月予定

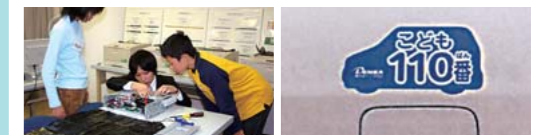
## 目次

- 01 トップメッセージ
- 02 会社概要
- 03 編集にあたって
- 04 特集Ⅰ 社会を支えるICTインフラをずっと見守っています



- 08 特集Ⅱ 未来を担う子ども達のために

小学6年生を対象に「IT体験教育」を実施  
「子ども110番」活動を展開



- 10 マネジメント

- 10 (電サ)の考えるCSR
- 12 経営の透明性・健全性と、ひとりひとりの倫理観を高めるために
- 14 ひとりひとりの意識が、お客様の大切な情報を守る
- 17 CSR活動の実績と計画

- 18 企業理念の実践

- 18 技術とまごころで社会を豊かにします

- 18 災害リスクからお客様のシステムを守る
- 20 みんなで取り組む環境活動
- 22 環境に配慮した事業活動事例
- 24 環境に配慮した次世代製品とサービスの提供
- 25 社会に広く貢献するために
- 26 地域とともに

- 28 お客様の満足をいつも考えます

- 28 お客様に安心していただけるサービスの提供
- 30 品質保証の取り組み
- 31 ビジネスパートナー(調達先)とともに

- 32 ひとりひとりの心と夢を大切にします

- 32 人が財産
- 36 働きやすい職場づくりに取り組む



# 特集 I 社会を支えるICTインフラを ずっと見守っています

(電サ)は、社会のライフラインであるICTインフラに対して、そのライフサイクル全般をワンストップでサポートし、安心いただけるサービスの提供に努めています。

\*ICT (Information and Communications Technology:情報通信技術)  
これまでの情報技術 (IT) に「コミュニケーション」を加えたITと同様の  
意味で国際的に用いられる



駅



空港



学校



支社・拠点



オフィス



建築現場



日立ソリューションサポートセンタ



ロジスティクスセンタ



証券



銀行



ストア



病院



# 情報システムのライフサイクルを トータルサポート“安心の「電サ」”

## お客様がそのICTインフラを活用できるように

(電サ)にはディストリビューション、プラットフォームインテグレーション、マネジメント、プロダクトサポートという4事業がありますが、それぞれが有機的に連携して「統合サポートサービス」として、お客様のICTシステムのライフサイクル全般をトータルにサポートします。

VOICE!



### 担当者の声

私はお客様からのご依頼により、商品や価格の調査を行い、いかに早く、安い見積を提出するかに努めています。お客様からも多数の商品を調査する面倒さから解放されて助かるという言葉をいただいています。また、営業部隊とベンダとの直接的な価格のやりとりが無くなり、業務範囲がはっきりしてコンプライアンス上もメリットがあると思っています。

谷平 靖子  
ディストリビューションサービス事業部  
ディストリビューションサービス部 第2グループ  
プロフェッショナルエンジニア

## 企画・調達

IT機器全般の製品調査から見積依頼・価格交渉・納期調整を一括で行い、ビジネスの拡大・コスト削減のご支援をします。また、お客様の保有するソフトウェアライセンスの契約期限を管理するサービスや、コンプライアンスに適合した購入・管理・運用を支援するサービスを提供します。

お客様がご希望の時に、1,100社を超えるメーカ/ベンダ、約30万アイテムにわたる商品の中から検索し、詳細情報の確認・見積の作成・注文・注文後のステータスの確認ができる、Webサービス「e蔵(いーくら)」を用意しています。

### 調達業務のアウトソーシング

日立グループ向けの調達業務で培ったノウハウを活かし、お客様の調達業務全般のBPO\*1をお引き受けしています。これにより購入価格だけでなく、運用経費などTCO\*2の削減につながっています。



障害発生時のベンダとの対応、障害機器の交換、保守料金の支払いなどの代行を行います。万一の場合は、予備機の運用と全国320カ所の保守拠点からCE\*4、ACE\*5が迅速に対応します。



### ハードウェア/ソフトウェアを一体でサポートするメニュー

マルチベンダのハードウェアの障害発生時には、障害機器の修理・交換、ベンダとの対応、保守料金の支払いなどの代行を行います。万一の場合は、全国320カ所の保守拠点からCE、ACEが迅速に対応します。また、オープン系の主要なプロダクトのハードウェアとソフトウェア(OS)に関する一般的なお問い合わせ対応から、ミッションクリティカルな問題の解決支援まで、提供元ベンダと連携して、お客様へのサービスをワンストップで提供します。

## 保守

### CASE! IT機器のライフサイクルマネジメント

IT機器の購入から、故障対応や移設管理といった維持・運用、さらには廃棄までのライフサイクルにおいて、面倒な資産管理やベンダとの交渉などの業務を代行します。整備された運用管理のプロセスとインフラで、お客様の快適なオフィス環境をサポートします。

## HSSC (日立ソリューションサポートセンタ)

### HSSCは、24時間365日お客様の力強いパートナー

システムのトラブルを起こさせない、もしもトラブルが発生しても早期復旧できるバックアップ体制の充実を図るため、日立ソリューションサポートセンタは、システムの予兆監視によりプロアクティブに対応する機能と、システムトラブルやミッションクリティカルな障害の短時間修復を行うサポート機能を1カ所に集約しました。サポート機能のパワーアップとよりシームレスな連携で、高品質なサポートサービスを提供します。当センタは、24時間365日、いつでも、どのような問題にも、的確でスピーディーな解決を第一に、お客様のシステムを支えます。

VOICE!



### 担当者の声

お客様からオンラインシステムハードノードダウン8,000日達成で感謝状を賜りました。日立全体で「障害による営業店様、更にエンドユーザー様への迷惑回避」を考え、継続的に努力した成果だと思っています。歴代CEは、(電サ)DNAである「絶対にミスを起こさない、基本動作を守る」を合言葉に作業を行ってきました。また、システムの安全が保たれていない場合はお客様へ提言するなど、予防保守にも努めてきました。今後も「感動していただけるサービス」の提供を目指し、精進します。

甲斐 良一  
中部支社三重支店  
サービスグループ チーフエンジニア

お客様が求める性能、可用性、運用などの各種要件を的確に把握して、オープンプロダクトを最適に組み合わせた、システムの設計・構築、導入までの工程を支援します。

また、お客様環境を測定し、セキュリティ、環境、防災などの観点から、問題点の抽出・診断、対応策のコンサルティングから設計・施工、移設・撤去までも含めたトータルサポートをします。



金融店舗設計イメージ図

## 設計・構築、導入

### 担当者の声

近ごろお客様からご相談いただく中で、省エネに関するご要望が増えてきた様に感じています。そんな時には、私たちが今まで培ってきた豊富な経験をもとにお客様の状況に合わせた最適なプランをご提案しています。事例で言いますと、他社が納入した空調リプレースの引き合いをいただいた際、単にリプレースするだけでなく、空調機の配置から見直しを行った「高効率な空調システム」としての提案を行い導入いただくことができました。

小林 宏治  
首都圏事業本部  
産業流通社会ソリューション事業部  
第2システム部 システム建設グループ

VOICE!



### 快適なオフィス環境をサポートする ライフサイクルマネジメントの内容

- オフィスの環境を調査し、マルチベンダのIT機器、ソフトウェアを選定し購買代行。
- 資産管理や棚卸作業、職制変更/引越しなどによる移設作業。
- システムの稼働状況や故障対応などの状況を、お客様専用ポータルサイトにより提供。
- ソフトウェアによる消去から物理的破壊まで情報漏えい防止を徹底した廃棄。

### 運用・保守にわたってお客様の窓口となり、 システムを見守る

### お客様専任のサービスデスクによる統制・管理

お客様システムの稼働状況を把握したサービスデスクが、ICTシステムの運用をワンストップでサポート。マルチベンダ環境のシステムにおけるベンダ間の煩わしい調整や、根本原因の特定に経験豊富な技術者が対応します。お客様システムで発生した問題は日立ソリューションサポートセンタの「統合サービスデスク」がワンストップで受付、リモート&オンサイトで迅速な復旧・問題解決を支援します。

お客様のシステムに問題が発生した場合、サービスデスク技術者がシステムを分析し、問題解決をワンストップでサポートします。お客様サイトまたはHSSCから、システム環境の変化を見守り、異常/障害があればCE\*4が駆けつけ停止時間を最小限に抑え復旧支援を行います。また、ITIL®\*3プロセスの適用により、システム運用の最適化を支援します。

### CASE! セキュリティ

(電サ)では、セキュリティアセスメントを実施し、お客様環境で必要な対策をアドバイスするとともに、対策に必要なハードウェア/ソフトウェアの購入やシステム導入・構築・運用・教育まで対応しています。

例えば、FireWall、AntiVirus、情報漏えい防止などのサイバーセキュリティ対策や、ゾーン単位の保護レベルに合わせた入退室管理システム、金融機関などには監視カメラで収集した映像ログを保管・管理し、事件/事故の発生時に有効な対応策がとれるシステムも提供しています。



オペレーションセンタ

## 運用



## 特集Ⅱ 未来を担う子ども達のために

持続可能な社会を目指し、未来を担う子ども達が夢や希望を持ち、すくすくと健やかに成長するよう、事業活動を通じて、「子どもを育てる」「子どもを守る」活動を積極的に実施しています。

子どもを  
育てる

### 小学6年生を対象に「IT体験教室」を実施

未来を担う子ども達に、教育界で深刻化している児童・生徒の「理科離れ」を打破する糸口のひとつとして、子ども達から要望の多かったパソコンの分解・組み立てやTV会議の体験を実施

2007年11月20日、横浜市戸塚区品濃町の(電サ)新人教育機関、コンピュータシステム技術学校で、隣接する小学6年生42人を招き、IT体験教室を実施しました。

当日は、まず気分を和ませるために子ども達と新人社員との名刺交換会から始め、その後に自己紹介を実施しました。パソコンの分解・組み立ては、1台に2人で行いました。子ども達は、初めて見るパソコン内部の狭い空間に驚きと感嘆の声をあげ、自分で分解・組み立てる楽しさを体験しました。中には、子どもからのパソコン内部の部品について鋭い質問に、戸惑う新人社員もいましたが、サポートスタッフに助けられ、新人社員も子ども達に教えることの難しさを教えられる一面もありました。

TV会議の体験では、別々の部屋に設置されたTV会議のモニターを通して、子ども達が自己紹介をしたり、働くこと



挨拶などマナーも経験させたいとの要望もあり、インストラクタ役の新人と児童の対面時に、緊張感をほぐす目的も含め子ども達の自前の名刺(自己紹介カード)を使い名刺交換を実施しました。

について新人社員との間で質疑応答が行われました。子ども達は、遠くに離れた人と目の前で話をしている感覚で話せたことなど、とてもびっくりした様子でした。

今後も、子ども達の社会体験の場として、また創造性の開拓のためにも、引き続き子ども達と触れ合う機会を設けていく予定です。

参加者数・・・総計99人

- 6年生42人 ●保護者8人 ●校長先生 ●担当の先生2人
- (電サ)新人32人(講師役24人・サポート役8人)
- その他スタッフ14人



パソコンの分解



TV会議の体験

#### IT体験教室の参加者の声

##### 小学生

- 普段できないパソコンの分解が一番楽しかった。すごくためになった!
- パソコンのしくみを会社のお兄さんが分かりやすく優しく教えてくれた。

##### 保護者

今回のIT体験教育がなければ、パソコンの分解・組み立てを経験する機会が一生ない子もいるのではないのでしょうか。本当に貴重な体験をさせていただきました。

##### 担任の先生

子ども達は初めての体験に朝から緊張していたが、すぐに打ち解けて楽しんでいる様子が見て取れました。

“パソコンの分解および組み立て”では普段からパソコンを触ることが多い子ども達も、中身までは未知の世界でしたので貴重な体験だったと思います。また“TV会議の体験”では、マイクと映像を通して離れた場所にいる仲間とのコミュニケーションをととても楽しめた様子でした。来年以降も是非お願いします。

子どもを  
守る

### 「子ども110番」活動を展開

未来を担う子ども達が安心して遊び、学べる環境のために、犯罪防止の一助として活動を展開

「子ども110番」活動とは、子ども達が犠牲となる凶悪な犯罪が後をたたない中、地域の自治体・警察・PTA・自治会などが住民や企業に呼びかけている「誰もができる」「善意による自発的な」運動のことで、既に全国各地で展開されています。これは、危険を感じて助けを求めている子どもを、建物や自動車などの安全な場所へ一時的に保護した上で事情を聞き、110番通報や支援を行うものです。(電サ)では、お客様のICTシステムに最適なサービスを提供するために、全国320カ所の拠点に配置した656台のサービスカー(業務用車両)を活用して2007年6月より、「子ども110番」活動を順次、展開しています。



「子ども110番」ステッカー

この活動の発端は、社員からの提案によるものでした。提案を受け、実施の可否を社内検討する中で「犯罪の抑止効果は?」「お客様ICTシステムの緊急対応時は?」「社員の安全性は?」などの課題が続出。しかしサービスカー運転者を中心に社内の意見を調査したところ、「大人が子どもの安全を守るのは当然のこと」「緊急対応時でもお客様は、子どもの安全を1番に考えていただける」との意見が多数を占め、「犯罪防止効果があるか、ではなく、できることを精一杯やろう」という結論から活動をスタートしました。

活動開始後、各地域の警察署から「企業のこういう取り組みは助かる」「他の企業の模範となる活動だ」という言葉をいただきました。

今回の活動は、全国に多数のサービスカーを配置している(電サ)の特徴を活用して、社会貢献活動に結びつけることができました。



「子ども110番」交流会

対面式



想定訓練

#### CASE! 東北支社「子ども110番」活動事例

2008年4月1日の午後1時半ごろ宮城県宮城郡にて強風注意報が発令されていました。この時、お客様先へ点検に向かうサービスカーを走らせていた(電サ)社員は、水田地帯の道路上で強風のため自転車に乗った子ども2人が動けなくなっているのを発見し保護しました。

バトカーが通りかかり事情を説明して警察官に子どもをおあすけし、自転車はサービスカーに載せ警察とともに無事保護者のもとへ送り届けることができました。

#### 社員の声

子ども110番活動の取り組みとして、犯罪被害から子どもを保護することが趣旨として挙げられていますが、同様に交通事故防止の観点から子どもを保護することも大事なことと考えます。今回の行動によって、子ども達の安全が図られたことが良かったと思います。

竹本 拓也  
東北支社 東北支社サービス部  
サービスグループ





# (電サ)の考えるCSR

(電サ)の考えるCSRは、企業理念の実践により、社会の皆さまからの信頼と満足高め、“安心の「電サ」”を実現することです。

## CSRの基本的な考え方

### 持続的な発展に向けて

1962年に(電サ)が発足してから、情報システムを任せられているお客様に対し、社会の基盤を守り社会的責任を果たすという認識のもとで運用・保守に取り組んできました。現在では、ICTシステムのライフサイクルを統括できる「統合サポートサービス会社」へと進化しています。

一方、この間にも社会は大きく変化し、地球温暖化などの環境にかかわる課題や、コンプライアンスや情報セキュリティなど、社会の安全・安心にかかわる課題などが浮上してきました。このような問題の解決に事業活動などを通じて役立ち、社会の持続的な発展に貢献していくことが私たちに課せられた新たな使命と心得ています。

### (電サ)の企業理念

(電サ)の企業理念は、我々が企業活動を行う上で最も重要な概念であり、最も大切な価値観・ものの見方や考え方を示したものです。企業理念は、「社会」、「お客様」、「社員」それぞれに対する理念の宣言です。

企業理念		
<b>技術とまごころで社会を豊かにします。</b> これは、「企業の社会活動における基本姿勢」です。当社が社会の中で企業活動をおこなうに当って、当社のあるべき姿を示しており、企業の経営姿勢について、お客様をはじめ社会に向かって宣言するものです。	<b>お客様の満足をいつも考えます。</b> これは、「社員の仕事に取り組む基本姿勢」です。サービスの仕事をするに当って、私たちが取り組むべき姿を示しており、「お客様の満足」をいつも考えていることを、お客様をはじめ社会に向かって宣言するものです。	<b>ひとりひとりの心と夢を大切にします。</b> これは、「企業の社員に対する基本姿勢」です。私たちが社会の仕事をするに当って、職場ぐるみで取り組むべき姿を示しており、ひとりひとりの「人間の尊重」が大切であることを、全社員に向かって宣言するものです。

### 具体的なCSR活動の考え方

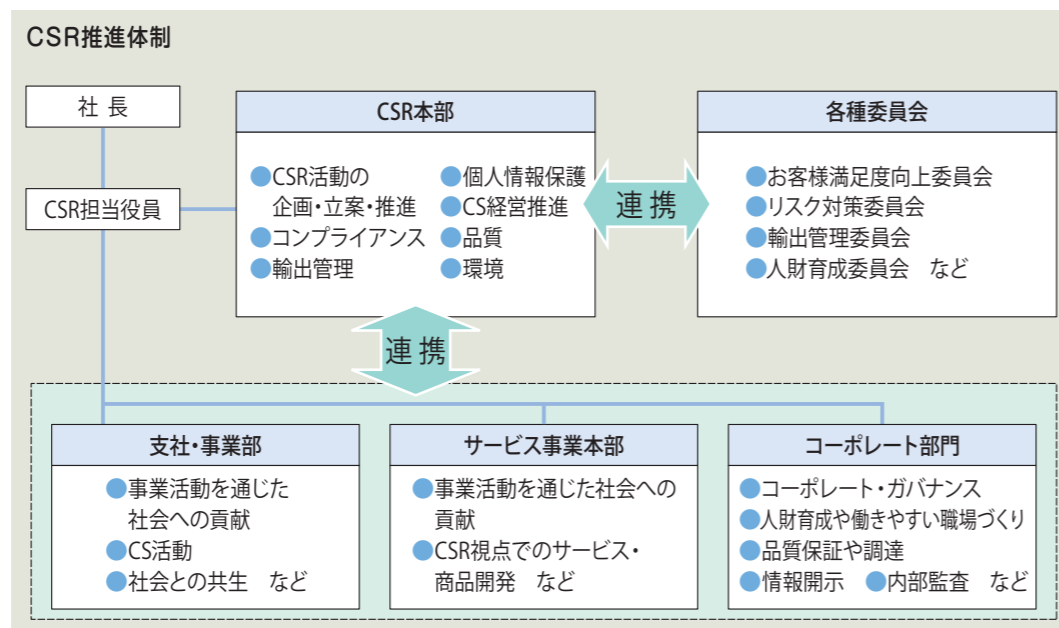
企業理念の実践というCSR活動をより具体的に推進するため、2005年3月にまとめた「日立グループCSR活動取り組み方針」をベースに具体的な実施項目と目標を設定し、年度ごとに達成状況を見直しています。

#### 日立グループCSR活動取り組み方針

- |                     |                          |
|---------------------|--------------------------|
| 1. 企業活動としての社会的責任の自覚 | 5. 環境保全活動の推進             |
| 2. 事業活動を通じた社会への貢献   | 6. 社会貢献活動の推進             |
| 3. 情報開示とコミュニケーション   | 7. 働きやすい職場作り             |
| 4. 企業倫理と人権の尊重       | 8. ビジネスパートナーとの社会的責任意識の共有 |

### CSR推進体制

従来、CSRに関する諸活動は、活動ごとに主管部署が行い、縦割りの意識が強い傾向にありました。そこで、2007年4月にCSR本部を発足させ、CSR視点でCSR本部が関連部署との相互連携を行い、CSR推進機能を更に強化しました。



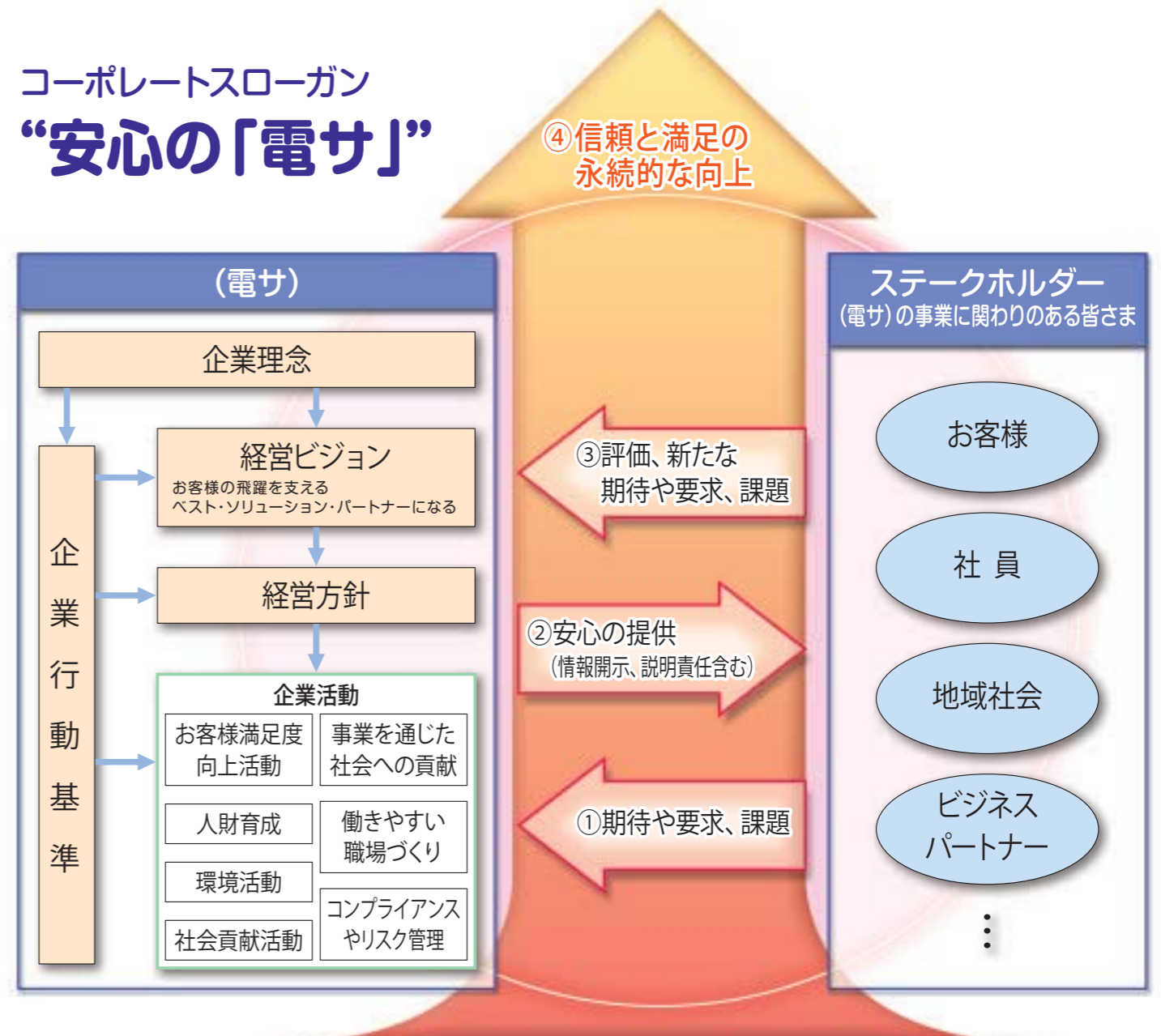
## (電サ)の考えるCSR

(電サ)は、ステークホルダーの皆さまからの期待や要求、課題(図中①)に対して、さまざまな企業活動を通じ、安心を提供(図中②)し、その結果、評価や新たな期待、要求、課題(図中③)をいただきます。

このような(電サ)とステークホルダーの双方向コミュニケーションを繰り返し、スパイラルアップさせることで、信頼と満足の永続的な向上(図中④)を図り、“安心の「電サ」”を実現していくことができます。

すなわち、(電サ)の考えるCSRとは、企業理念の実践により社会の皆さまの信頼と満足高め、“安心の「電サ」”を実現することです。

## コーポレートスローガン “安心の「電サ」”





# 経営の透明性・健全性と、ひとりひとりの倫理観を高めるために

(電サ)は、社会の皆さまから信頼される“安心の「電サ」”であり続けるため、経営における透明性と健全性を高めていきます。また、社員ひとりひとりが、高い倫理観をもって行動できるようにコンプライアンス教育や啓発を行っています。

## コーポレート・ガバナンス

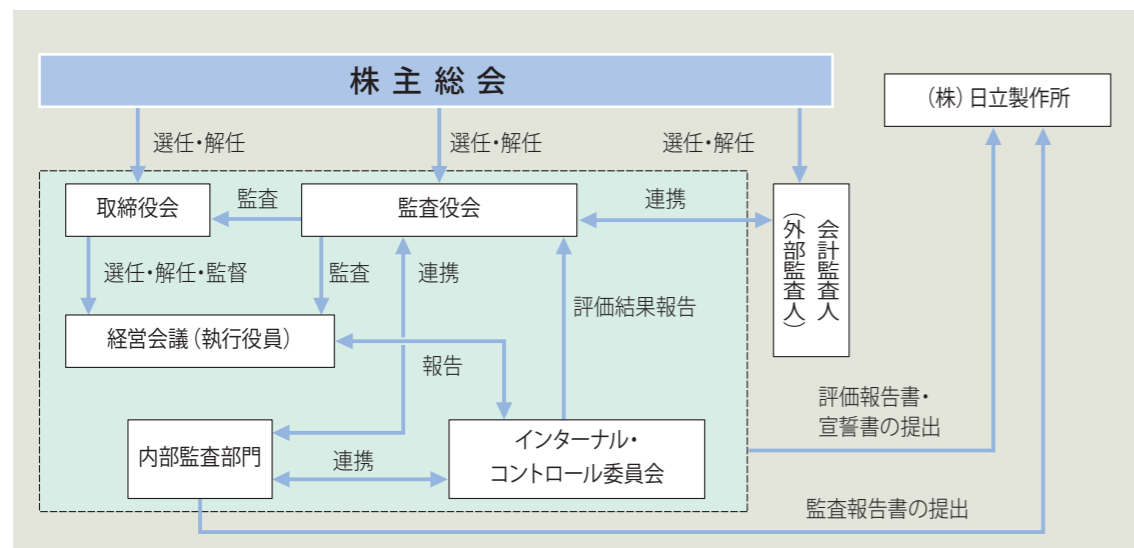
コーポレート・ガバナンスにおいて、2006年4月から執行役員制度を導入し、経営における意思決定の迅速化および事業責任の明確化を図っています。

取締役会は、重要な経営の意思決定と業務執行の監督をスピーディーに実行。社外取締役3人を含む9人で構成し、社外監査役2人を含む監査役4人も出席することにより経営の透明性を高めています。

監査役会は、社外監査役2人を含む4人で構成され、独立性を保持しながら監査を行っています。監査役は、取締役会・経営会議

などの重要な会議に出席し、経営と業務執行を監査するとともに、会計監査人および内部監査部門と連携をとり、会計および業務監査について情報交換を行い、効率的な監査を実施。また、代表取締役と定期的な会合をもち、監査上の重要課題などについて意見を交換しています。

経営会議は、主要な業務執行を決定し、取締役会で選任された執行役員15人(うち、6人は取締役を兼任)だけでなく、常勤監査役2人も出席し、業務執行の健全性を高めています。



## 内部統制

(電サ)は、(株)日立製作所が2006年度米国企業改革法(SOX法)の適用を受けたことにより、(株)日立製作所と同様の対応をしています。

内部統制の構築・継続は、法規制のためだけでなく企業の社会的責任として重要なため、経営や業務の仕組みを整理、点検、可視化する作業を通じてそれらを再構築し、業務全体の透明性・信頼性の向上と経営基盤の強化を図っています。

同時に内部監査部門が内部監査を通じて問題点の指摘と改善等の指導を行い、更に内部統制が正しく機能していることの確認のために(株)日立製作所のモニタリングと外部監査人による監査を受けています。

また社員の理解と意識向上のためにeラーニングで内部統制(内部統制・コントロール)教育を実施し、「日立グループ内部統制ハンドブック」を配布しています。

日立グループ共通のガイドラインに基づいて、業務の見直し・文書化と内部統制の有効性評価を行い、評価結果は(電サ)内部統制委員会にて審議の上、内部統制有効性評価報告書を宣誓書と共に(株)日立製作所へ提出しています。

今後も(株)日立製作所と連携を図り、内部統制システムを活用し企業価値向上を目指していきます。

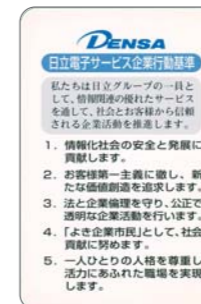


日立グループ内部統制ハンドブック

## 社員ひとりひとりの、倫理意識の高揚と行動の徹底

### 「日立電子サービス企業行動基準」の制定

(電サ)では、「日立電子サービス企業行動基準」を制定し、全役員および社員が、高い倫理観に基づいた企業活動を行うよう周知徹底を図っています。



1. 情報化社会の安全と発展に貢献します。
2. お客様第一主義に徹し、新たな価値創造を追求します。
3. 法と企業倫理を守り、公正で透明な企業活動を行います。
4. 「よき企業市民」として、社会貢献に努めます。
5. 一人ひとりの人格を尊重し、活力にあふれた職場を実現します。

### 「コンプライアンス・ガイドライン」

#### 「コンプライアンスQ&A」の配布

(電サ)では、ひとりひとりが遵守すべきコンプライアンスのテーマをまとめた「コンプライアンス・ガイドライン」および「コンプライアンスQ&A」を策定し、日々の業務遂行において常に参照できるよう、小冊子として(電サ)グループの全役員および全社員に配布しています。



- 主な掲載テーマ
- (電サ)と社会との関わり
  - (電サ)のサービスと許認可
  - サービスの提供にあたって
  - 情報・資産の管理
  - 営業活動にあたって
  - 取引先との関係
  - 会計処理、事務処理
  - 職場環境

### 「コンプライアンス・マインド高揚活動」の展開

単なる知識の習得ではなく、行動面へも反映させることを目的に、(電サ)グループ全体の取り組みとして「コンプライアンス・マインド高揚活動」を2005年度から継続展開。eラーニング教材による個人学習を実施した上で、習得した知識をもとに職場ごとの問題点を洗い出して解決に努めています。

2007年度は全社員とグループ会社員あわせて約8,300人が活動に参加しました。(個人学習完了率100%)

### コンプライアンス教育の展開

- 重点管理法令分野
- ① 営業関連、② 事業許認可関連、③ 輸出管理関連、④ 取引先関連、⑤ 情報セキュリティ関連

重点管理法令分野を中心に各職場にキーパーソンを置き、キーパーソンに対する定期教育を実施。キーパーソンから各職場へ展開を図ることで、社員ひとりひとりの関連法令の遵守に努めています。

また、テーマ別のeラーニング教材を準備し、必要なときに必要な教育を随時受講できる環境を整えています。

### 内部通報制度

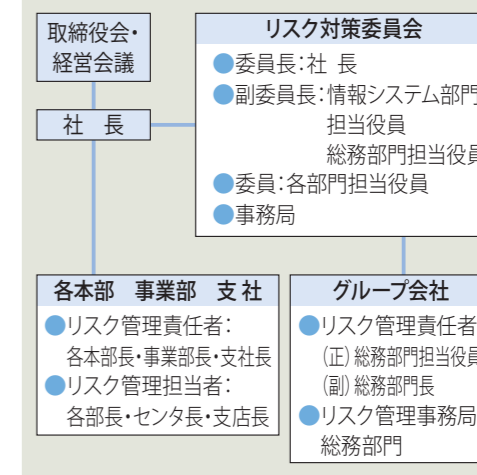
(電サ)の業務に関わる全ての人が、コンプライアンスに関する疑問点や問題点を会社(窓口:コンプライアンス推進センタ)に対して直接、自由に意見を述べることができる「コンプライアンス相談・申告制度(ホットライン)」を2003年度から運用。不正行為などの申告に限らず、業務に関する日常的な質問・相談に関しても受け付け、社内の問題点の早期発見・早期対応に取り組んでいます。

## リスク管理

### リスクマネジメント体制

社長を委員長とするリスク対策委員会を常設し、リスクマネジメントと危機対応の方策の立案・実行・評価・改善を行っています。

### (電サ)のリスクマネジメント体制図



### リスクマネジメント・マニュアルの整備

(電サ)のリスクマネジメントの考え方や対応のポイントを系統立ててまとめた「リスクマネジメント・マニュアル」を発行し、全役員および社員に対するリスクマネジメントへの理解と実践に努めています。

### 管理者に対するリスクマネジメント力の強化

2007年度においては、全社的な活動に加え、職場単位でのリスクマネジメント活動を促進・強化するため、各職場の管理者に対して教育を実施するとともに、職場ごとのリスク抽出と対策を実施。また、(電サ)の全役員に対し、危機発生時の社外とのコミュニケーションに関するトレーニングを実施し、危機管理態勢の強化を図りました。



# ひとりひとりの意識が、 お客様の大切な情報を守る

お客様からお預かりした情報や、サービスを通して得たお客様情報などをさまざまな脅威から保護するため、物理的、技術的なセキュリティを強化するとともに、社員ひとりひとりの意識の徹底を図っています。

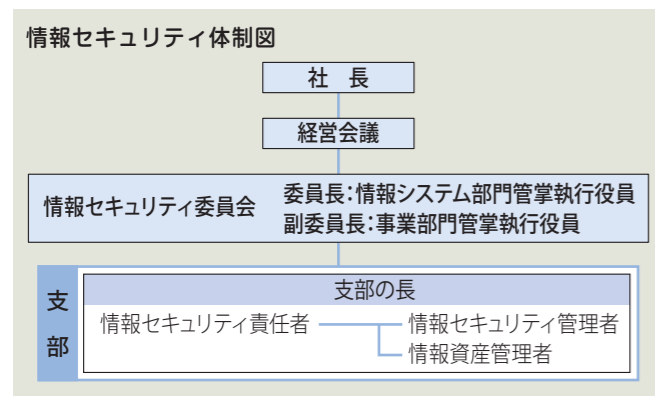
## 情報セキュリティ方針

2001年に、「情報セキュリティポリシー」を定め、セキュリティ管理組織を作り、教育や指導の徹底、更に、情報セキュリティ自己監査を通して、実施状況の確認を行ってまいりました。

2005年には、ISMS\*（情報セキュリティマネジメントシステム）の体系に準じた構成とするため、セキュリティ管理組織を情報セキュリティ委員会に改め、「情報セキュリティ方針」を定め、情報セキュリティ体制図のように、トップダウン方式で維持、運用しています。

更に、社員全員がセキュリティに対する高い意識を持って行動し、お客様との信頼関係を維持し続けていきます。

\*ISMS：Information Security Management System



### 情報セキュリティ方針（2005年8月策定）

- 1.当社は、お客様の情報及び、当社が保有する情報システム・情報資産を、不正アクセス、犯罪、過失、災害などの様々な脅威から保護する為、法的又は規則要求事項、並びに契約上のセキュリティ義務を考慮したセキュリティマネジメントシステムを確立する。
- 2.当社は、お客様の情報及び、当社が保有する情報システム・情報資産を、機密性、完全性、可用性の観点からリスクアセスメントし、適切な情報セキュリティ対策を実施する。
- 3.当社は、当社の役員・従業員に対し、情報セキュリティに関する関連規則・規格について教育啓蒙し、情報セキュリティ意識の定着化と向上を図る。
- 4.当社は、以上の活動を継続的に見直し、改善に努める。

### 社員を対象としたセキュリティ教育による意識向上

（電サ）では、独自開発商品のeラーニングシステム「HIPLUS」を利用した社内教育システムを構築しています。これを利用して期（上期：4月～9月、下期：10月～3月）に1回、情報セキュリティに関する自己学習とテストを実施。合格（90点以上）するまで学習を続けています。

また、お客様先にお伺いする社員については、お客様先での情報資産の取り扱い方法や心得についての問題を多く出題し、社員の意識向上に努めています。



「HIPLUS」ログイン画面

### 社内ネットワークに接続されるPCの主な施策

社内ネットワークには、約10,000台のPCが接続され、業務遂行に利用しています。

#### ● 主なセキュリティ施策

- ウイルス対策** ウイルスに感染しないための対策として、全PCにウイルス対策ソフトをインストールし、最新のウイルス定義ファイルに自動更新。
- 脆弱性対策** OSの脆弱性を狙ったウイルスに感染しないよう、脆弱性パッチが公開されたら、全PCに対し自動で配信。
- 監査システムの構築** ウイルス定義ファイルの自動更新、1回／日のスキャン実行、ウイルス常時監視設定、最新の脆弱性パッチ適用など、セキュリティポリシーが確実に守られているか監視する監査システムを構築。

### お客様情報資産を守るための主な施策

ICTシステムの保守・運用などで運用業務上、お客様先にPCや情報記録媒体を持ち込んだり、修理部品であるお客様ハードディスク（HDD）などお客様の情報を持ち帰ることがあります。（電サ）では、お客様の情報資産を守るためにいろいろな対策を講じています。

#### セキュリティPC（HDDレス）やHDD内全情報の暗号化施策

社外へ情報を持ち出す際は、責任者の許可を得て暗号化して持ち出していますが、万一PCの盗難や紛失があった場合でも、情報漏えいにつながらないように、HDDを暗号化しています。更に、HDDを持たないセキュリティPCも導入しています。

#### CarrySafe\*によるお客様先から情報を持ち帰る際の施策

お客様データ（ログ情報等）をお預かりし、持ち帰る場合にも安全のために、情報を暗号化するCarrySafeを導入しています。

CarrySafeは、インストールなしで情報を暗号化できるツールです。復号化は（電サ）のPCでしか行えないため、情報漏えいの防止に大きく貢献しています。

\*CarrySafeは日立ソフトウェアエンジニアリング（株）の登録商標です。

#### 指紋認証機能付携帯電話の採用によるお客様情報の漏えい防止策

携帯電話の置き忘れや紛失などで、お客様情報の漏えいを防止するため、生体認証機能と遠隔操作で利用制限機能がある携帯電話を採用しています。

#### 不法入室などによる情報漏えいを防止する、入退室管理システム

（電サ）への入退室には、氏名章に付けられたミューチップによる入退室管理システムで建物への入退室を管理。特に重要な情報を扱う部署では、指静脈認証などによる入室制限を行っています。

また、本社などでは、入退室の状況を監視カメラで記録・監視しています。



ミューチップ

指静脈認証装置

### サービスカーなどでの情報漏えい（防犯）対策

ハードウェアやソフトウェアの保守を行う際、モバイルPCや保守工具、部品などは、サービスカーに乗せて輸送。安全な保管・輸送を目的に、鍵付きのセーフティBOXを搭載、車上荒らしなどによる盗難を防止します。交換したHDDやお預かりしたPCを輸送する場合、事前にHDDにパスワードロックを行い、修理部署で解除する運用を実施。これにより、輸送中のセキュリティを確保し、盗難などによる情報漏えいを防止しています。



サービスカー内に設置したセーフティBOX



HDDパスワード設定ツール

サービスカー

### 2008年度のセキュリティ施策

2008年度は、社内のネットワークに接続したPCでのみ参照可能な文書ファイルを作成するツール「活文\*」を導入し、情報漏えいのリスクを軽減します。メールの誤送信や、不用意な転送で社外の方に情報が送られたとしても参照できないため、情報漏えい防止に役立ちます。

\*活文は日立ソフトウェアエンジニアリング（株）の登録商標です。



# ひとりひとりの意識が、 お客様の大切な情報を守る

## 個人情報保護

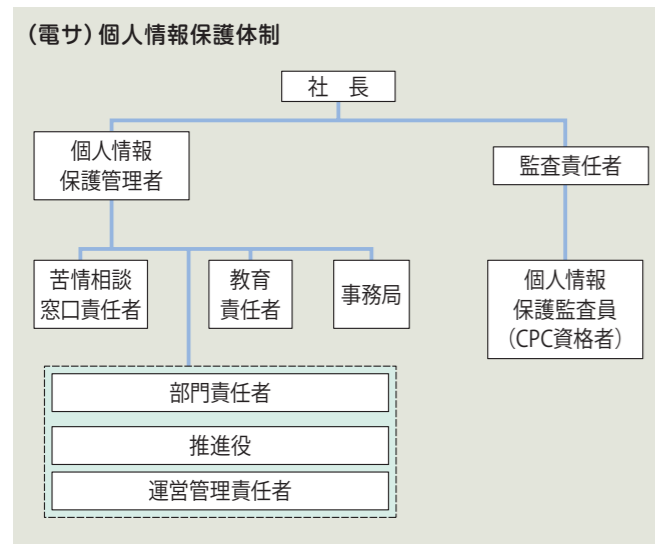
(電サ)は、個人情報の重要性を認識し、2001年1月に「個人情報保護方針」を制定、公表し個人情報保護体制の構築を行い、2003年5月に、個人情報保護の第三者認証((財)日本情報処理開発協会)である「プライバシーマーク」\*1を取得しています。その後2007年5月にはJIS Q15001(2006年版)\*2に基づく更新審査を受査し、個人情報保護に継続的に取り組んでいます。

### 個人情報保護体制

(電サ)は個人情報保護マネジメントシステム(以下、「PMS: Personal information protection Management Systems」という)を運用するため、社長から任命された個人情報保護管理者をトップに本部・支社を単位とした部門の体制をとっています。

更に各部門には推進役および運営管理責任者を置き、個人情報の保護を推進しています。

同時に社長任命の監査責任者は全部門のPMS推進状況を「個人情報保護監査員(CPC資格者)\*3」により年1回チェックしています。



### 個人情報保護教育

(電サ)は毎年定期的にeラーニングで「個人情報保護教育」を実施し、社員の意識徹底を強化。2007年は全社員とグループ会社員あわせて約8,000人(受講率100%)が受講しています。

### 認定プライバシーコンサルタント(CPC)資格者の育成

(電サ)は個人情報保護体制の強化とマネジメントシステムが自律的に機能する組織を目指し、日本プライバシーコンサルタント協会(JPCA)の認定プライバシーコンサルタント(CPC)資格を社員に取得させています。(資格者21人)

### プライバシーマーク取得支援活動

(電サ)グループ会社を中心としたプライバシーマーク取得希望会社に対し支援コンサルタント活動を実施し、個人情報保護体制の構築支援に努めています。

2006年11月には、JPCAよりCPC資格者の養成、他社へのコンサルタント活動の実施を評価され「JCPC資格普及賞」を受賞しています。

2004年11月から、延べ21社。



JCPC資格普及賞の授賞式と受賞トロフィー

\*1: プライバシーマーク  
(財)日本情報処理開発協会が企業・団体に対し個人情報の適正な取り扱いに関して認定

\*2: JIS Q15001(2006年版)  
個人情報保護マネジメントシステム

\*3: CPC資格  
日本プライバシーコンサルタント協会(JPCA)の認定資格  
(Certified Privacy Consultant)



# CSR活動の実績と計画

年度ごとの活動計画と実績を評価しながら、CSR活動の改善に努めています。

凡例: ○は達成 △は一部達成 ×は未達成

2007年度活動実績			
テーマ	取り組み内容	評価	参照
事業活動を通じた社会への貢献	●商品開発時の環境適合基準を遵守し、環境適合商品を拡大	○	P24
災害リスク対応	●ロジスティクスセンタの分散化	○	P18
社会貢献活動の推進	●未来を担う子ども達の保護、育成	○	P8 P9
コンプライアンスとリスク対策の強化	●各職場ごとのコンプライアンス意識高揚のためのミーティング実施 ●各職場のキーパーソンを選出し、社外講師によるリスク管理教育の実施	○	P13
情報漏えいの防止	●eラーニング教育の実施	○	P14
CS向上活動の推進	●CS向上施策の推進	○	P28
サプライヤーを含めたCSRの実践	●重点取引先に対するCSR状況モニタリング	△	P31
人財の育成	●ITSS*に準拠したプロフェッショナル人財の育成	○	P32
働きやすい職場づくり	●業務上災害・交通事故の撲滅	○	P36
褒める文化の醸成	●社長賞や、お客様にお褒めいただいた案件などの表彰	○	P28 P35

\*ITSS: ITスキル標準

2008年度活動計画	
テーマ	取り組み内容
事業活動を通じた社会への貢献	●環境を意識したサービス商品づくりの継続実施
社会貢献活動	●地域社会への社会貢献活動推進 ●全社シンボリックな社会貢献活動の計画策定と推進
CS向上活動の推進	●支社長&COO会議での更なるサービスプロセスの改善
サプライヤーを含めたCSRの実践	●重点取引先に対するCSR推進支援
人財の育成	●ITSSに準拠したプロフェッショナル人財の継続育成
働きやすい職場づくり	●ワークライフバランスの推進(労働時間、育児、介護関連施策など)



# 災害リスクから お客様のシステムを守る

私たちは、迅速な災害復旧体制でお客様システムの稼働継続に尽力し災害発生後の社会に必要な社会（ICT）インフラの継続に努めます。

## お客様へのサービスを継続させるために

(電サ) BCM: Business Continuity Managementの取り組み

災害などの緊急事態が発生し、人的・物的被害を受けた場合でも、お客様へのサービスを提供する、あるいは、サービスが中断した場合でもできるだけ短い時間で再開するための「事業継続計画」(BCP: Business Continuity Plan)を策定しています。  
「首都直下地震の発生」を想定リスクとして、以下の施策を講じています。

	項目	概要
ハード面 (仕掛けなど)	社員の安否の迅速な確認	・安否確認手段の強化 安否確認メールシステム
	災害発生に対応した施設・設備の整備	・事務所入居建屋の耐震基準調査および対策 ・自家発電機の運転訓練の実施および機器点検(1回/年) ・災害対策用備蓄品の定期的な整備(備蓄品の年限に応じて実施)
	社内情報インフラの強化・充実	・社内情報システムダウンの防止 ①重要システムの二重化(地理的面も含む) ②主要システムの関東-関西バックアップ定期訓練の実施(6回/年) ③マシン室での火災発生を想定したシステム停止/復旧訓練の定期実施(1回/年)
	対策部品の確保	・災害発生などに対応するための対策部品の確保(対策部品の必要量の確保、1週間分) ・災害発生などに対応するためのロジスティクス体制の確保(大規模在庫拠点の被災や交通規制を考慮した分散)
ソフト面 (運用など)	マニュアル類の整備と訓練	・「災害対策マニュアル」に基づく大規模地震発生を想定した訓練の継続実施(1回/年・各支社) ・「災害対策マニュアル」の定期見直し

これは、大地震や大規模な災害が起こった際に、社員が事前に登録したアドレスに会社からメールを送信し、社員が安否内容(無事/被災)を返信するものです。これにより、社員の安否を迅速かつ効率的に確認し、被災者に対してできる限りの支援を行うとともに、お客様の早期復旧・円滑な事業継続を実現させるための要員確保につなげています。

## 災害時の迅速な支援体制

### 災害時の情報インフラの強化

(電サ)は、お客様のICTインフラを守り、安定稼働を通じてお客様の本来、社会のインフラをサポートすることを使命としています。これを支援する(電サ)の情報インフラは、災害発生への対応を考慮し、1980年代よりお客様情報システムの遠隔監視、障害対策を実施するASSISTシステムの二重化(東西センタ)を行い、その後、(電サ)のサービス運用の基盤となる他の情報システムの二重化やコールセンタの東西センタ化を行ってきました。

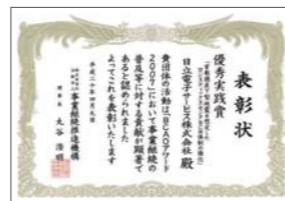
### ロジスティクスセンタの分散化

2007年度、全国320カ所の部品在庫拠点と連携をとり、全国のお客様システムのICTインフラを守るための部品を供給するロジスティクスセンタを、被災や交通規制を考慮して、関東地区に3カ所、名古屋、広島に設けました。



### 「BCAOアワード2007」優秀実践賞受賞

特定非営利法人 事業継続推進機構 (BCAO) 殿より、日本の事業継続 (BC) の普及に資するため、その普及に貢献した個人および団体を表彰する「BCAOアワード2007」の優秀実践賞を受賞しました。



## 災害時の安否確認

人命最優先の考えのもと、社員・会社の双方が迅速におのおのの復旧活動を遂行するためには社員・家族の安否確認を早期に完了させることが必要不可欠です。

(電サ)では、2006年から携帯電話のメールを利用した「安否確認メールシステム」を導入しています。



## 新潟県中越沖地震対応

2007年7月16日に発生した新潟県中越沖地震では、地震発生直後から、テクニカルサポートセンタ(東京都港区)に対策支援本部、地震発生地区を管轄する関東支社(埼玉県さいたま市)に現地対策本部を設置し、新潟営業所などの現地への支援体制を構築しました。

首都圏事業本部、関東支社からの応援者を現地へ派遣(延べ47人)し、お客様システムの復旧作業を行うことによって、発生から3日後の19日に修復が必要な機器の対策を完了しました。(対象確認箇所4,000カ所)

### VOICE!



### 現場の声

成田 賀仁  
関東支社 北関東支店  
新潟営業所 所長

地震発生地域における確認では、危険区域でのお客様システムの調査のため、警察の方の先導で確認作業を行ったり、地震のため思わぬ所へ機器が移動するなどさまざまな事態がありましたが、応援者などの協力と対策本部などのバックアップがあり、地震発生後の混乱の中、迅速に対応がとれました。

お客様から、「迅速かつ的確な復旧作業ですね。」と感謝の言葉をいただいた時は、とても嬉しかったです。

今回の対応は、長年培ってきた経験やノウハウ、リスクマネジメント、各種備えなどはもちろんのこと、お客様との信頼関係があってできることだと思っています。

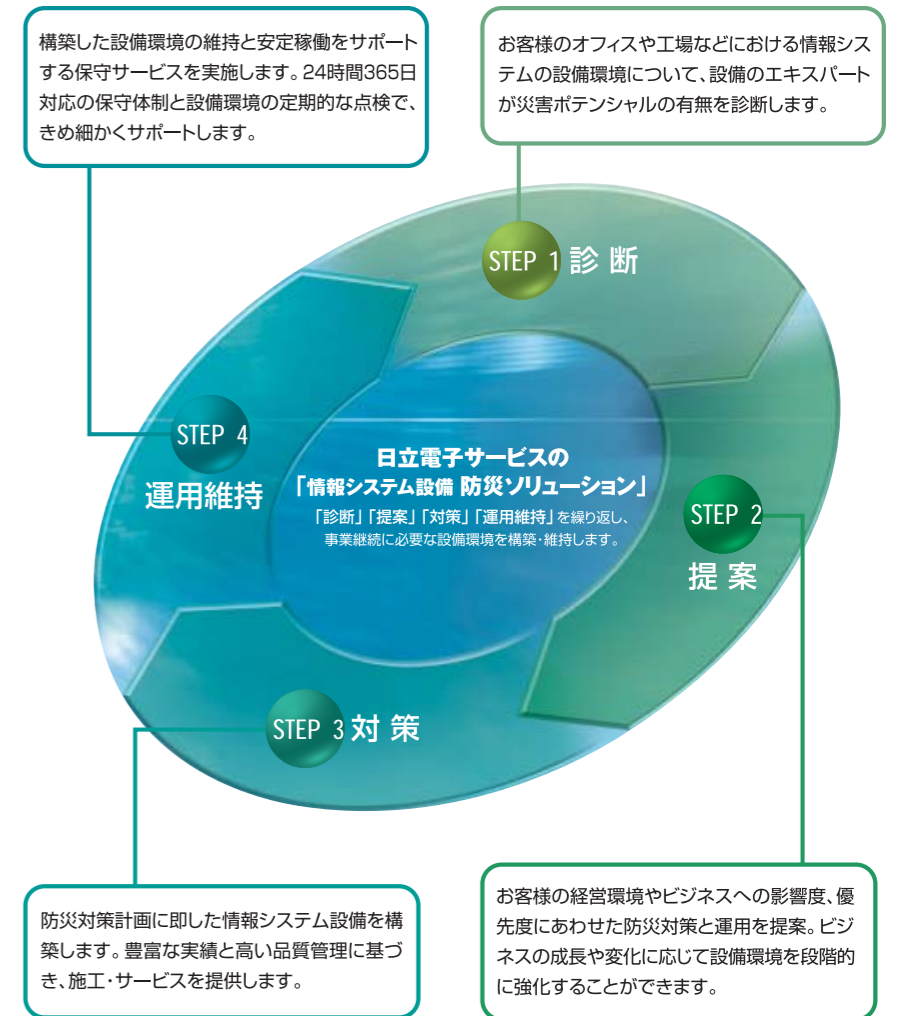
## お客様の災害リスクを軽減するために

### 情報システム設備/防災ソリューション

近年の日本各地で発生している自然災害、特に2004年の新潟県中越地震では、各産業に多大な影響があり、災害や停電などによる情報システムの停止が社会基盤に与えるインパクトが非常に大きいことを印象づけたことは、記憶に新しいところでは。

災害時の情報システム稼働維持は、業務継続の優先課題です。(電サ)では、お客様の情報システムの災害リスクを軽減するため、防災および運用側面からの診断を行い、被害を最小限にするためのファシリティ対策をご提供しています。

情報システムの構築に携わってきた技術と経験により、稼働中の設備や機器の安全・防災・省エネなどの観点から問題点抽出・診断を行い、既設の設備や機器が抱えるリスクの抽出と改善提案を実施、併せて改善のための対策施工・運用維持を行います。





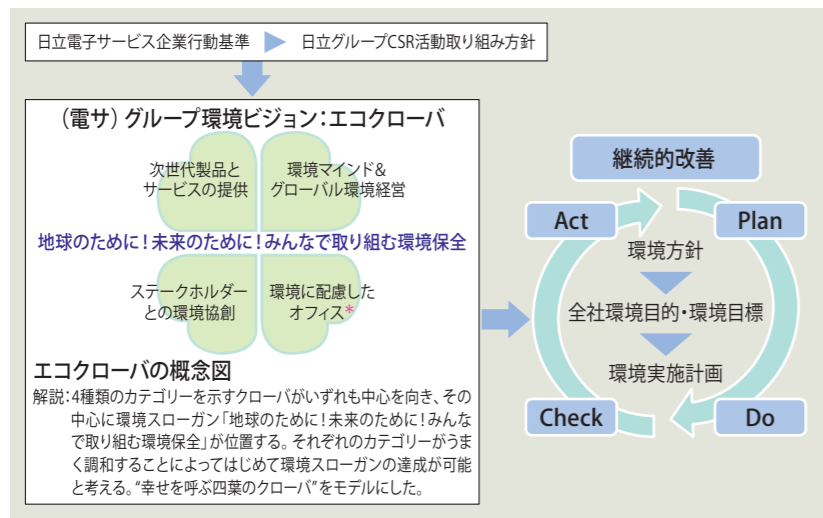
# みんなで取り組む環境活動

環境経営を実現するために、社員ひとりひとりのマインドを醸成しながら、それらを推進するマネジメントシステムを構築し、継続的改善を図っています。

## 環境活動

### 環境への基本的な考え方

日立グループ「環境ビジョン：グリーンコンパス」をもとに（電サ）グループの業容にあわせて「環境ビジョン：エコクローバ」を作成。これにより4種類の環境活動への取り組みの方向を示します。「エコクローバ」と、「環境方針」から【全社環境目的・環境目標】および【環境実施計画\*】を作成し、【環境マネジメントシステム ISO14001】に基づき、継続的改善に結びつけます。



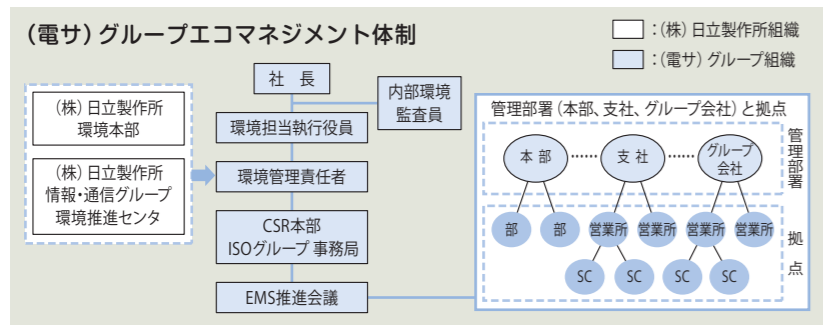
\*HPを参照してください

### エコマネジメント体制

（電サ）グループは、2001年5月25日にグループ会社を含めた全国170拠点のISO14001一括認証を、審査会社ロイド・レジスター・クオリティ・アシュアランスリミテッド（LRQA）より受けました。

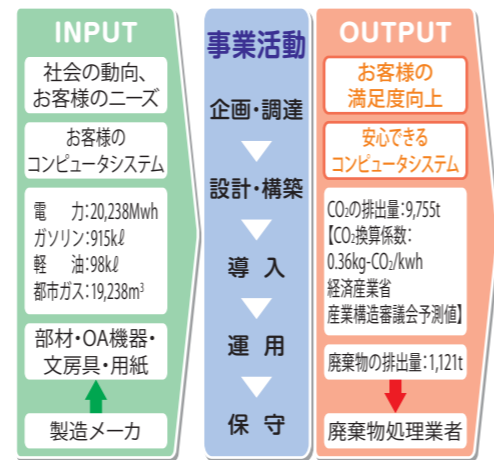
環境マネジメントシステム（EMS）に関するグループ全体の方針や活動施策は、CSR本部ISOグループが定期的に実施する「EMS推進会議」などを通じて展開。全国の管理部署に推進役を置き、自部署のEMS活動に取り組んでいます。全拠点のEMS推進状況は「内部環境監査員」によりチェックしています。

日立グループの環境部門の組織としては、(株)日立製作所環境本部および同社情報・通信グループ環境推進センターがあります。環境管理責任者およびISOグループ事務局は情報・通信グループ環境推進センターが定期的に実施する環境管理責任者会議、環境管理委員会および製品環境委員会に参画。審議事項は必要に応じて「EMS推進会議」などを通じて（電サ）グループ内への展開を図っています。



### 事業活動における環境負荷情報

（電サ）グループが事業活動上で投入している資源の量と、排出している環境負荷の2007年度のデータを示します。



### 著しい環境側面の特定と目的目標への展開

定期的（1回以上／年）に事業活動、サービス商品において環境に影響を与える、または与える可能性のある環境側面を洗い出し、環境影響評価法によりその中から廃棄物発生やエネルギーの使用および業務上の特記すべき事項などを著しい環境側面として特定しています。特定した著しい環境側面を継続的に改善するために「全社共通環境目的・環境目標」を策定。各管理部署は特異な環境側面等も考慮しながら自部署の「環境実施計画」を作成します。

主な著しい環境側面	
有益な環境側面	有害な環境側面
環境配慮型サービス商品開発と提供	電力
環境に配慮した商品の購入（グリーン購入）	事務用紙
	一般廃棄物
	産業廃棄物

● 環境関連資格保有者数 (2008.4.1 現在)		
公害防止管理者(大気、水質、ダイオキシン類) <b>3人</b>	電気主任技術者(1種、2種、3種) <b>31人</b>	特別管理産業廃棄物管理責任者 <b>329人</b> (講習会受講者数)
衛生管理者(1種、2種) <b>84人</b>	毒物劇物取扱責任者 <b>2人</b>	危険物取扱者(甲種、乙種、丙種) <b>309人</b>
環境マネジメントシステム審査員 <b>2人</b>	内部環境監査員(社内資格) <b>100人</b>	

## (電サ) グループ環境方針

### 環境方針

日立電子サービスグループは、全国にサービス拠点を配置して、ソリューションサービス、保守サービス、運用サービス、工事を中心に、「お客様の飛躍を支えるベスト・ソリューション・パートナーになる」ことを目指しています。ISO14001に準拠した環境マネジメントシステムを構築し、事業活動が及ぼす環境影響を的確に把握・評価し、継続的に環境改善を図るとともに、汚染を予防することが、経営の重要な責務と考えます。全社員参加のもと環境改善に取り組み、地域および地球環境の保全に貢献します。

### 1. 環境スローガン

「地球のために！未来のために！みんなで取り組む環境保全」

### 2. 基本方針

- 環境負荷低減を推進します。
  - 廃棄物の削減・適正処理・リサイクルの推進。
  - 省エネルギー、省資源の推進。
  - グリーン購入の推進。
  - 環境に配慮したサービス計画の推進。
- 環境関連法令およびその他の要求事項を順守します。
- 環境改善取り組みの目的、目標を設定、実行し、定期的な見直しにより、継続的改善を図ります。

## 環境経営

### 環境会計

（電サ）グループでは環境活動の中心を環境マネジメントシステムの維持運用に置いています。全国に活動の拠点があるため、その外部審査・内部監査および各管理部署での教育活動にかかる費用が主な管理活動コストです。効果は省エネ活動による電力費削減および廃棄物処理にかかる費用の削減が中心です。

項目	費用		主な内容
	2006年度	2007年度	
管理活動コスト	112.8M¥	98.1M¥	環境管理人員費、環境マネジメントシステム運用・維持費用
経費	315.2M¥	344.0M¥	電力費
	46.8M¥	51.1M¥	産業廃棄物処理費
	(売却益)5.5M¥	(売却益)3.9M¥	廃電線リサイクルによる売却益

### 環境監査

環境監査の名称	実施頻度	監査員	監査の内容
日立本社監査	1回/3年	(株)日立製作所の監査員	・環境問題の未然防止 ・経営上からみた環境管理全般
ISO 14001	外部審査	2回/年 外部認証機関審査員	・環境マネジメントシステムの適合性と その適切な実施、維持
	内部環境監査	1回/年 (電サ)グループ内部環境監査員	・環境マネジメントシステムにおける 各部署の有効性 ・法規制の順守状況 ・自主的な環境目的、目標達成状況

内部監査	指摘総数:113件/104部署(約1.1件/部署) (軽欠点12件 観察事項57件 改善提言44件)
外部審査	指摘件数:軽欠点3件 観察事項32件(2007年4月更新審査) 指摘件数:軽欠点1件 観察事項4件(2007年11月定期審査)

### ● 環境関連法規制などの順守

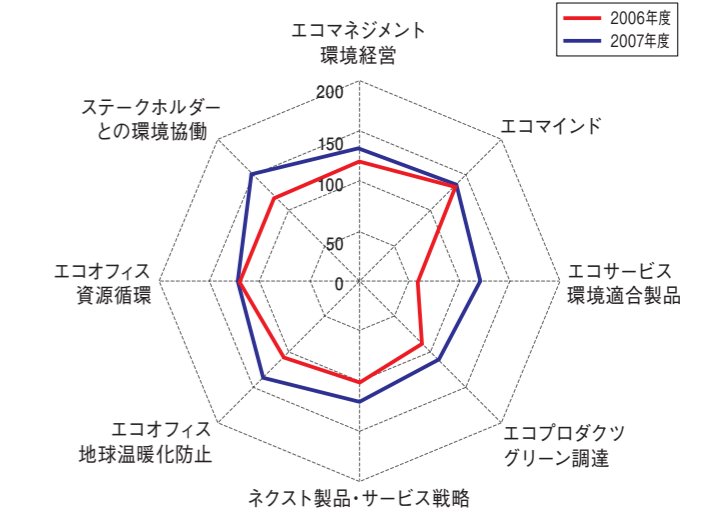
報告対象期間中の環境に関連する違反はありませんでした。

総括	●環境基本法 ●循環型社会形成推進基本法
大気・地球温暖化防止	●自動車NOx・PM法 ●エネルギーの使用の合理化に関する法律 ●地球温暖化対策の推進に関する法律
水質・土壌汚染法	●水質汚濁防止法 ●土壌汚染対策法
廃棄物・リサイクル	●廃棄物の処理および清掃に関する法律 ●資源の有効な利用の促進に関する法律 ●建設工事に係る資材の再資源化等に関する法律 ●特定家庭用機器再商品化法(家電リサイクル法)
その他	●オゾン層保護法 ●フロン回収破壊法 ●グリーン購入法

## GREEN21

環境活動の継続的改善と活動レベルの向上を目指し、すべての活動を一定の基準で評価する「GREEN21」システムを適用。環境活動をより効率的に推し進めるためのツールが、環境経営の実施に役立っています。「GREEN21」の評価対象は下記の8カテゴリー、56項目です。

2002年度から「GREEN21」は、日立グループ業績評価基準の1つとして加えられました。(電サ)グループでも日立グループとしてこのシステムを適用し、環境活動の評価を実施。経営層は、評価により強弱を再確認でき、更なる改善や活動の活性化につなげています。



### ● GREEN21の主な評価項目

カテゴリー	主な評価項目
エコマネジメント:環境経営	行動計画、環境会計、リスクマネジメント
エコマインド	社員への教育
エコサービス:環境適合製品	環境適合製品、製品含有化学物質管理
エコプロダクツ:グリーン調達	グリーン調達、グリーン購入
ネクスト製品・サービス戦略	事業・製品戦略、サステイナブルビジネス、宣伝
エコオフィス:地球温暖化防止	事業所省エネ
エコオフィス:資源循環	廃棄物削減、化学物質管理
ステークホルダーとの環境協働	情報開示、コミュニケーション活動、地球市民活動



# 環境に配慮した事業活動事例

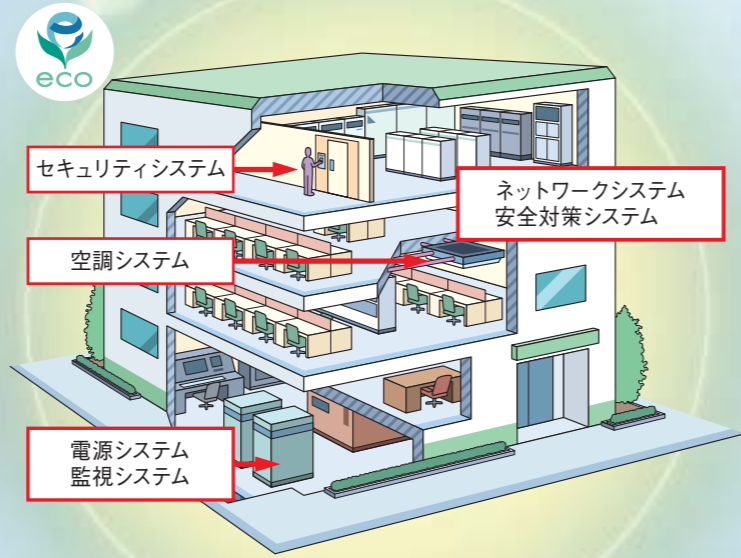
## お客様システムの電力環境を最適化するために

### 情報システムファシリティ省電力ソリューション

本格的なICT社会が到来し、情報システムの消費電力量は急速に増加しています。世界中が省電力に関心を寄せ、省エネ対策は企業の社会的責任の1つと言えます。このような背景のもと、(電サ)では、データセンタやサーバ室の設備状況や環境に対する診断を行い、IT機器の最適環境を設計・構築し、更に環境を「監視」することで継続的な電力効率の改善を可能とする「情報システムファシリティ省電力ソリューション」を提供しています。

電源設備、空調機、フロアにおける設備の配置に至るまでを、トータルに診断。お客様が気づかない電力の無駄やエアフロー(暖気と冷気の通路)の問題点をお探しします。

情報システムに長年携わってきた(電サ)が、その実績と豊富なノウハウをベースに、今できる省エネ対策はもちろん、将来の省エネプランまで、ニーズに合わせてご提案します。本ソリューションは大きく「診断」、「対策」、「監視」のステップで推進し、これらステップのPDCAサイクルを回すことで、省電力への継続的な改善を支援します。



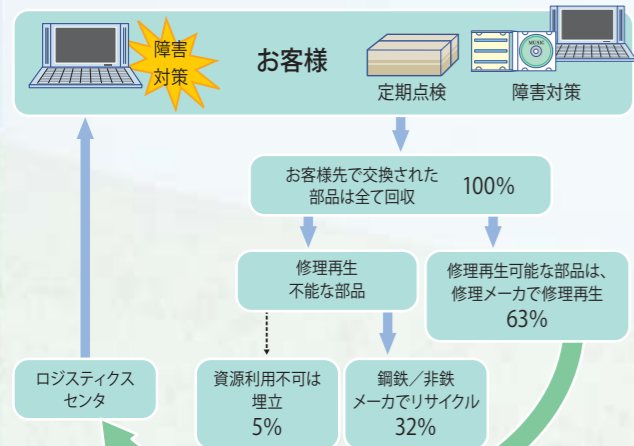
\*製品ライフサイクルの各段階における環境負荷を小さくするため、1999年から「環境適合設計アセスメント」を導入しています。減量化、長期使用性、再生資源化、分解・処理容易性など8項目で評価し、全項目が5点満点で2点以上、平均3点以上の製品を「環境適合製品」とし、「eco」マークをつけてカタログやホームページで紹介しています。

## 環境に配慮したサービス事例紹介

### CASE 1 資源循環型事業 (保守部材の省資源・有効利用)

保守業務から発生する使用済み部品は、修理対応と消耗廃棄の2つの処理方法があります。廃棄物は、まず発生させない、発生したら廃棄せず再利用、再資源化を行うことで、保守業務全体の省エネルギー化を図っていく必要があります。今後も故障した機器、点検、整備時の絞り込みによる交換部品の点数の軽減、更に修理に回った不良部品の修理時には正確な構成部品の交換、整備後の確認作業により不良再発の低減など、整備、再生に細心の注意を払い、循環型の実現に努めていきます。

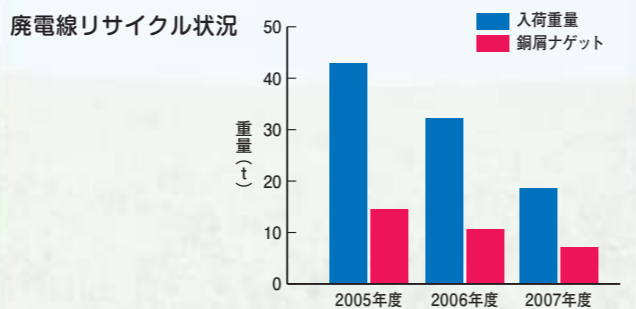
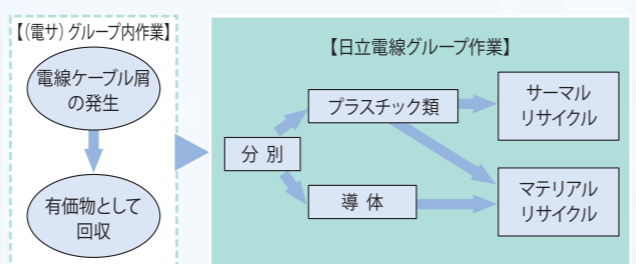
#### ロジスティクス資源還流型事業



### CASE 2 廃電線回収ネットワークの利用 (工事部材の省資源・有効利用)

(電サ)グループでは工事で発生する不要電線について日立電線グループの「廃電線回収ネットワーク&リサイクルシステム」を利用し、資源の有効活用に努めています。2007年度は約17tの廃電線を回収し、約6tの銅をマテリアルリサイクルしました。

#### 「廃電線回収ネットワーク&リサイクルシステム」



### CASE 3 お客様システムの稼働率向上

障害の低減がコンピュータシステムの有効稼働につながります。機器のRAS\*機能の強化、リモート保守などの実施により、障害件数(障害率)の低減、出勤件数(出勤率)の低減活動を推進。(電サ)グループ内の「お客様満足度向上委員会」を通して障害率、出勤率等を管理指標とし、定量的評価・改善に努めています。

これらの活動がお客様機器の稼働率向上につながり、障害によるお客様業務効率の低下が改善。稼働率向上のための一連の活動が、ひいてはCO<sub>2</sub>削減等の環境負荷低減につながるよう取り組んでいます。

\*RAS: Reliability Availability Serviceability

#### サービス品質向上と環境との接点

指標	定義	環境との接点
総出勤件数(件/月)	障害対策・点検・機器据付などで出勤した件数	障害対策・点検・機器据付などで出勤したサービスのガソリン使用による地球温暖化ガスの発生量削減 お客様先での時間の有効活用、お客様先でのエネルギーの有効活用

### CASE 4 環境に配慮したシステム設備の提案 (省エネ推進・環境保全)

省エネ推進・環境保全などの環境を配慮したリプレースを提案することにより、お客様先での環境負荷低減に取り組んでいます。

- 電源システム (省エネ推進)**
    - 変圧器の損失低減
    - UPSの損失低減ピークシフト対応UPSの導入(単価の安い夜間電力でバッテリーを充電し、昼間はこれを放電させて、トータルエネルギー原単位の低減を図る。)
  - 空調システム (省エネ推進)**
    - インバータ制御方式の導入(大幅な省エネ)
    - 冷媒R22に代わりR407C(オゾン破壊係数ゼロ)\*1
    - 水または水蓄熱方式空調システムの導入(単価の安い夜間電力を利用し、トータルエネルギー原単位の低減を図る。)
  - 消火設備 (環境保全推進)**
    - ハロン1301、二酸化炭素、代替フロン、窒素系消火設備に代わりFM-200(オゾン破壊係数ゼロ)\*2消火設備
- \*1:3つのHFC単一冷媒R32、R125、R134aをそれぞれ23、25、52重量%で混合した非共沸混合冷媒でオゾン層を破壊しない。  
\*2:HFC227eaでハロゲンを含まないため、オゾン層を破壊しない。

### CASE 5 “スポットと小町”(地球温暖化抑制)

(電サ)グループでは従来、現金自動機などの清掃用としてエアースプレー缶を使用していました。しかし、この中には地球温暖化の影響が大きいフロン\*が含まれており、日立グループ内においても削減物質として使用・販売の自粛が求められていました。

そのため全国の拠点で保管していたこれらのエアースプレー缶(約1,000本)を回収し、専門業者にフロン破壊作業およびリサイクル作業を依頼し、2006年3月に全ての作業が完了しました。(図A)  
\* :HFC-134a/HFC-152a

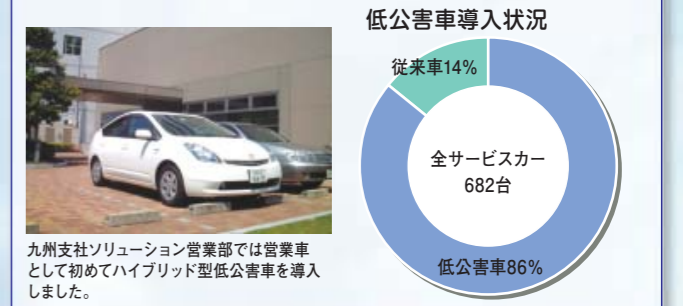
スポット小町:(電サ)グループではエアースプレーにかわり市販の小型掃除機を一部改良して使用しています。この掃除機は吸塵とブロアー機能の両方を兼ね備え、また、消費電力も小さく、現在、全国の保守部門で「環境に優しい保守作業」を実践しています。(図B)



### CASE 6 低公害車\*の導入 (地球温暖化抑制・環境保全)

サービスカーを使用する上では、大気中に排出するNO<sub>x</sub>(窒素酸化物)・PM(粒子状物質)・CO<sub>2</sub>(二酸化炭素)削減が必要です。リースアップ時に、「低排出ガス サービスカー」を積極的に導入し地球温暖化抑制・環境保全に貢献しています。2008年3月現在、国土交通省認定の低排出ガスサービスカーはバンタイプを中心に589台です。

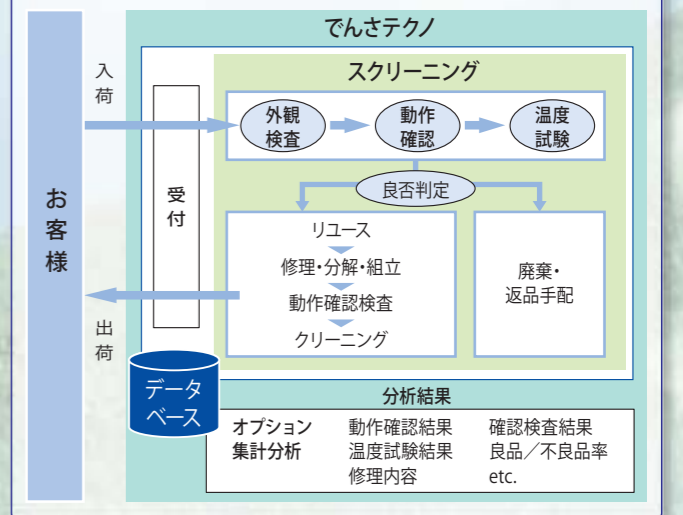
■全国の支社で4台のハイブリッド車が稼働。  
ハイブリッド車は従来の低排出ガス車に比べて燃費が約2倍に向上し、5年リースで1台約18tのCO<sub>2</sub>削減が可能になります。  
\* :低公害車とは、電気自動車・メタノール車・ハイブリッド車・天然ガス車・LPG車・燃料電池車・低排出ガス車の総称です。



### CASE 7 パソコン部品再利用の循環検査事業事例 (株式会社でんさテクノ)

スクリーニング&リユース:パソコンパーツの良否判定、修理、再生を行ないます。

- サービスの概要
- 良否判定サービス
    - 恒温槽による温度試験、ヒートラン試験などのさまざまな条件でパーツの良否を判定。
  - 修理サービス
    - 交換部品の提供を受け、配線などの補修およびマザーボードのLSIなどの部品交換などを補修。
  - サービスの特徴
    - ・良否判定の結果、良品はリユース(再利用)できて経済的。不良品は御指定の場所へ搬送。
    - ・良否判定結果を分析することでパーツの性能を明確にし、製品へフィードバックや履歴管理に反映。





# 環境に配慮した次世代製品とサービスの提供

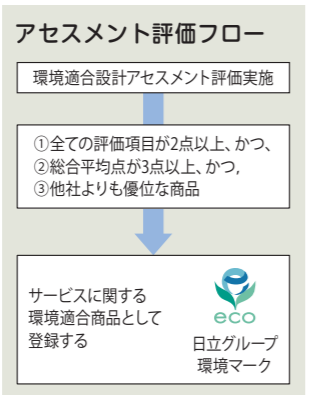
(電サ)は、持続可能な社会を目指し、省エネルギー、地球温暖化防止、化学物質の管理など、環境負荷を低減する製品やサービスを提供していきます。

## 環境に配慮した次世代製品の開発

### 環境適合設計アセスメント

日立グループでは商品のライフサイクルの各段階で商品が環境に与える生涯環境負荷ができるだけ小さくなるよう、環境適合設計の考えを取り入れた「環境適合設計アセスメント」を導入して商品を開発しています。

「環境適合商品」として登録されると、カタログ、ホームページなどでデータシートとマークによる環境情報を提供することができます。(電サ)グループでも全サービス商品についてアセスメントを実施し、その結果2007年度に5製品を環境適合商品としてホームページで公開。今後、これらの「環境に配慮したITフィールドサービス商品」について日立グループ環境マークをカタログ表示するなどして積極的に提案し、お客様先での環境負荷低減に取り組んでいきます。



ホームページアドレス  
<http://greenweb.hitachi.co.jp/ecoproducts/products/list.html>

### アセスメント評価項目の例

- 省エネルギー性** 製品が稼働することによる業務の省エネルギー度を評価
- 省資源性** 製品が稼働することによる業務の省資源化度合いを評価
- 長期利用性** 耐久性や機能の向上により製品の使用期間延長が可能となり、原料および廃棄物の削減につながる製品であることを評価
- 再利用性** パッケージや梱包材のリサイクル
- 生態環境性** 生態系に与える影響
- 環境保全性** 製品の環境負荷面
- 環境信頼性** ソフトウェアの直接的な環境影響
- 情報開示** 製品に関する環境情報の提供

### 判定基準

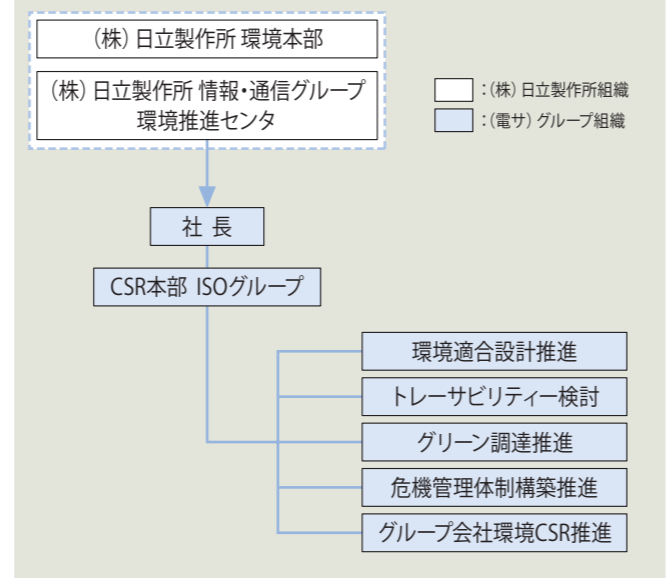
評価点	判定基準
5	市場や業界でトップレベルと確信できるレベル
4	市場や業界レベルに比べ、環境配慮が優位と宣言できるレベル
3	従来の自社商品・システムに比較し、改善されているレベル
2	従来商品・システムと同等レベル
1	業界レベルより劣るか、自社従来品に比べて劣っているレベル

### 商品含有化学物質管理(環境保全)

EUにおけるRoHS指令\*1により、2006年7月1日以降にEU加盟国に出荷する電気・電子機器製品に対して、指定有害物質の使用が原則禁止されました。日本を始めとする東アジア諸国並びに北米諸国においてもEUと同様、規制が強化される傾向にあります。日立グループでは「環境CSRモノづくり」の共通ルール化と「製品含有有害化学物質管理」のための仕掛けづくりを推進。(電サ)グループでも社内に推進体制を確立し、(株)日立製作所と一体で、自社製品の有害物質不含有を推進しています。2005年度は、3つの規則・基準\*\*を作成して社内教育により内容の徹底を図り、2006年4月からの本番運用に移行。運用状況は内部監査によりチェックし、特に問題がないことを確認しています。

- \*1: Restriction of the Use of Certain Hazardous Substances in Electrical and Electronic Equipment (EU指令「電気電子機器の中の特定有害物質の使用制限指令」)  
 2006年7月1日以降市場に投入する新しい電気・電子機器に対し、鉛・水銀・六価クロム・カドミウム・臭素系難燃剤2品種(ポリ臭化ビフェニール類PBB、ポリブロモフェニルエーテルPBDE)の原則使用禁止
- \*2: 「環境CSR対応モノづくり規則」/「自社製品における環境CSR対応モノづくり規定」/「他社製品取扱い事業の環境CSR対応モノづくり規定」

### (電サ)グループRoHS指令対応推進体制



# 社会に広く貢献するために

(電サ)は、よき企業市民として、社会の要請と信頼に応え、豊かな人間生活とよりよい社会の実現に貢献します。

### 社会貢献活動方針

- ① IT企業として、高品質のITサービスを通じて、地域社会との接点を強化し、豊かな社会の実現に寄与します。
- ② 社会貢献に対する取り組みを推進し、社会から信頼され、尊敬される企業を目指します。
- ③ 社員ひとりひとりの社会貢献意識を高揚させ、自主的な社会貢献活動を支援します。

## 全国 能登半島沖地震・新潟県中越沖地震復興支援献金募集

(電サ)では、2007年3月25日の「能登半島沖地震」、2007年7月16日の「新潟中越沖地震」で、甚大な被害を受けた地域の方々に少しでも役に立ちたいという思いから、献金を募りました。

社員よりたくさん献金が集まり、財団法人修養団を通じ被災地へ送らせていただきました。今後とも、復興支援等募金などに積極的に協力していきたいと思っております。

## 関東地方 エコキャップ活動

三鷹オフィスでは、ペットボトルキャップ回収BOXを3カ所設け、回収したキャップを回収団体に寄付しています。

キャップを回収する目的は、ペットボトル本体の再資源化率を高め、結果として焼却処分される量を減らし、CO<sub>2</sub>削減に寄与すること。回収団体を通じて質の高い素材としてリサイクル業者に引き取ってもらい、その売却益でポリオワクチンを購入し、世界の子ども達の命を救うために活用することです。

キャップは400個で10円、ポリオワクチンは一人分20円です。



## 関東地方 貧困に苦しむ子ども達への寄付

横浜社では、2007年6月25日から1ヵ月間、各家庭にある未使用の鉛筆、ノート、消しゴム、定規、クレヨンなど、また子ども用のTシャツ・半ズボン・スカート類、ハンカチ・タオル類を横浜市姉妹都市であるマニラ市郊外に住んでいる貧困に苦しむ子ども達に寄付するため、持ち寄る活動を行い、2007年8月1日に財団法人修養団を通じてダンボール5箱、約50kgを寄付しました。



## 産護会 「道志の森」水源かん養林保全事業への協力

横浜市水道局の水源保全事業への協力を通して「社会貢献活動」を実施。具体的には、「三田MTビル」と「はせがわビル」での「はまっ子どうし」(ペットボトル水)の販売への協力と1人1本「100円×1,500人(産護会会員数)」に該当する金額の寄付(2007年8月)です。

きっかけは、横浜市が「山(道志の森)の環境を守り、その中で育まれた水を水道水として市民に提供している」ことを知り、「自然環境を守ること」への協力で「地球の温暖化防止策」に貢献できること。同時に市民の皆さまに「安全で美味しい水」を飲んでもらえること。2007年は、「約5万坪」の水源林をよみがえらせることに貢献しました。

\*「産護会」は、主任相当職で組織され、会員相互の親睦とそのパワーを活かして社会貢献活動に取り組み、社業の発展に寄与することを目的としています。

## 関東地方 携帯電話リサイクル活動

社員へ貸与する携帯電話の機種変更では、使用済み携帯電話が大量に出ます。金、銀、パラジウム、プラチナなどの貴金属が含まれている携帯電話を日本口唇口蓋協会へ寄付(リサイクル)することで、先天的な口の病気を持つことも達の医療援助活動に貢献することができます。具体的には携帯電話10台でこども達の手術後の薬を買うことができるそうです。

関東支社では2006年9月より本リサイクル活動を実施し、述べ435台の使用済み携帯電話およびポケットベルを寄付しました。

## 中国地方 廃プラリサイクル協力で地域に貢献

中国支社では、ペットボトルキャップの回収を行い、リサイクル活動に協力しています。2007年11月には、ついに集めたキャップが累計2万個に達し、地域環境業者より感謝のお手紙を頂戴しました。この活動は、リサイクルだけでなく、地域の知的障がいを持つ人たちの雇用事業として行われています。もとは社員が個人貢献活動として開始したものでしたが、感謝の手紙を機に中国支社全体として活動に協力しています。

## 全国 献血活動

(電サ)では、全国の各拠点内・献血車両・献血センターなどで定期的に日本赤十字社の献血活動に協力しています。2007年度は、611人が参加し、400mlに換算して約580本分の献血を行いました。

## 関東地方 リサイクルPCの寄贈

(電サ)では、ICT教育推進プログラム協議会で推進している企業や団体から寄付された「使用済みPC」を一定の基準のもとに再生し「リサイクルPC」としてPCを小中高等学校および特別支援学校への寄贈し活用するプログラムに参加しています。

本プログラムは、使用済みPCの寄贈ならびに再生費などの費用分担も実施し、2007年度はデスクトップ型約400台、ノート型41台を寄贈し、小中高等学校および特別支援学校で授業や校内ICTに活用いただいています。

### 横浜の水道の歴史を勉強中!!

「水」の貴重さを学びました。講師は水道局の現地事務所の方「ありがとうございました」



中田横浜市長名の感謝状 (2007年3月)



## 地域とともに

(電サ)は、全国各地でサービスを展開していますので、それぞれの地域社会との共生を大切に考え、よき企業市民として地域に根ざした社会貢献活動を推進しています。

### 1 北海道 地域貢献「さっぽろ雪まつり 市民の雪像づくり」へ参加

「さっぽろ雪まつり」が2008年2月5日～2月11日まで開催されました。日立グループは2年連続で「さっぽろ雪まつり 市民の雪像づくり」に参加。北海道支社も日立グループの一員として加わりました。

今年は、「STOP!地球温暖化」をテーマに、日立エアコン(平成19年省エネ大賞受賞)のキャラクター「白くまくん」をモチーフに作成しました。



### 2 東北 日立青葉会清掃ボランティア

2007年11月17日、日立青葉会主催の仙台市内清掃ボランティアに参加。全体で約500人、東北支社からも支社長を中心に社員9人が駆けつけて清掃活動を行いました。

当日は絶好の清掃日和、親子連れなどほほえましい姿もあり、有意義な清掃活動となりました。清掃の結果ゴミ袋38袋を回収し、流した汗とキレイな街並みに満足しながら終了しました。



### 3 東北 日本を代表する火祭り「青森ねぶた」

1965年から日立連合の一員として参加し地域活性化に貢献しています。祭りの期間は2007年8月2日～7日。この期間に、長い冬の期間、溜めていたエネルギーを一挙に爆発させます。

(電サ)からは青森営業所が中心となり期間中のべ60人の社員と家族が参加しました。



※ねぶたについて詳しくお知りになりたい方は下記公式ホームページをご覧ください。

日立連合ねぶた公式ホームページ  
<http://www.hitachi.co.jp/area/tohoku/com/nebuta/>

### 4 関東 三田第1オフィスにAED\*設置

2007年7月5日、三田第1オフィスでは、社内での初めとしてAEDを設置しました。社員や来訪されたお客様はもちろんのこと、正面玄関に「AED設置」のステッカーを貼り、地域住民の皆さまなどに、万の際にもお役に立てるよう、ビル内の体制も整えました。また、消防署の方を講師にお招きして社員向けに普通救命講習会を実施し、AEDの操作方法と心肺蘇生法を習得する機会を設けました。今後も継続的に講習会を実施し、いざという時にお役に立てる技能・知識の習得に取り組めます。

\*AED: Automated External Defibrillator

### 8 中部 事務所周辺歩道地域の清掃活動等

中部支社では、支社および支店ごとに事務所周辺歩道地域の清掃活動を実施しています。中部支社は2007年9月19日、総勢17人で実施、岐阜支店でも2007年9月25日、総勢4人で実施しました。なお、回収した空き缶などのゴミは各市の条例に基づいて分別処理しました。また、北陸支店では2007年7月28日、石川春光懇話会主催の「コスモアースコンシャスアクトクリーンキャンペーンin内灘」に北陸支店より24人参加(家族含む)し、総勢123人で内灘海水浴場の海岸清掃を実施しました。



### 9 四国 高松エアポートクリーン作戦に参加

2008年1月27日、高松市の高松空港周辺で、不法投棄ごみを回収する高松エアポートクリーン作戦が開催。四国支店からは10人が「HITACHI」のジャンパーを着用し、清掃活動に参加しました。

市民ボランティア約2,200人も参加し、道路脇や山林に捨てられたタイヤや家電品・ペットボトルなど約13tのごみを拾い集めました。



### 10 近畿 泉南岡田浦海岸で清掃活動を実施

2007年8月4日、泉南岡田浦で関西支社の社員・家族ら総勢248人が集まり、また地元岡田浦漁港の皆さんにも協力していただき、海岸のプラスチック・ペットボトル・流木などのごみを拾い集める清掃活動を行いました。

### 11 中国 岡山「うらじゃ祭り」参加で 地域振興に貢献

毎年岡山市で開催される「うらじゃ祭り」に参加。2007年も8月4日～5日の祭りに、中国支社の社員家族も含め40人を超える人数で「DENSA」の名入りTシャツ・ハッピを着用し、幟をかがけて参加。この祭りは、温羅(=鬼)のメイクをして2日間踊り続ける熱いお祭りで、2006年には「うらじゃ化粧部門」で受賞。今後も地域の振興とコミュニケーションに貢献していきます。



**DENSA**  
 地域活動

● は、(電サ)の本社です。  
 ● は、(電サ)の支社・支店です。

### 12 九州 再就職支援 職場実習生の受け入れ

九州支社では2007年7月18日～8月10日まで、職場実習生(1人)の受け入れを実施。本実習は地場のビジネス専門学校が雇用・能力開発機構より委託された再就職支援カリキュラムの中の一部として、当支社で電話対応、パソコンの各種ソフトを使用したビジネス文書の作成などのビジネス実習に取り組んでいただいたものです。本取り組みも今回で5回目となり、毎回、若干名の受け入れですが、今後とも継続的に協力していく予定です。



# お客様に安心していただけるサービスの提供

(電サ)は、創業以来お客様第一主義を最優先にCS向上活動を行ってきました。この企業風土は、今も変わらず、お客様に安心をお届けするために、CS向上活動に取り組んでいます。

## CS (Customer Satisfaction) 向上活動

日立電子サービス(株)は、お客様から(電サ)と呼ばれます。これは、社内略称である(電サ)と言う名称がサービス活動を通じて、親近感を持っていただき、いつの日からか(電サ)と呼ばれるようになったものです。

(電サ)は、CS向上活動を通じ、ステークホルダーからの信頼と満足を高め、「安心の「電サ」」と言われるように改善活動に注力しています。

### お客様満足度向上委員会活動

(電サ)の企業理念の1つ「お客様の満足度をいつも考えます」は、CS向上活動の原点です。

CS向上の取り組みは、社長を委員長とするお客様満足度向上委員会を中心とし活動を展開しています。

お客様満足度向上委員会は、毎月1回開催し、主に2つのワーキングから提案された審議事項について、役員自らが活発な議論を交え、審議を行っています。この中では、褒める文化の醸成として、お客様からお褒めいただいた案件などをCS貢献として毎月表彰しています。

お客様満足度向上委員会の議事録は、ガラス張りですべて公開できるように社内Web上に審議資料とともに公開しています。

サービス品質向上ワーキングでは、現場部門をあずかる支社が主体となり、現場部門でのお客様機器の稼働上の問題点、障害率

低減への工夫など全般の問題について討議検討が行われています。サービス設計構築ワーキングでは、各サービスの事業企画部門が主体となり、ハードウェア製品品質、ソリューションに関わるサービス商品品質を現場からのフィードバックなどを基に製品品質の向上を(株)日立製作所もしくは、保守提携を結んでいる他社とともに協議、検討を実施しています。自社で開発したサービス商品の品質向上についてもCS向上の観点から検討を行っています。

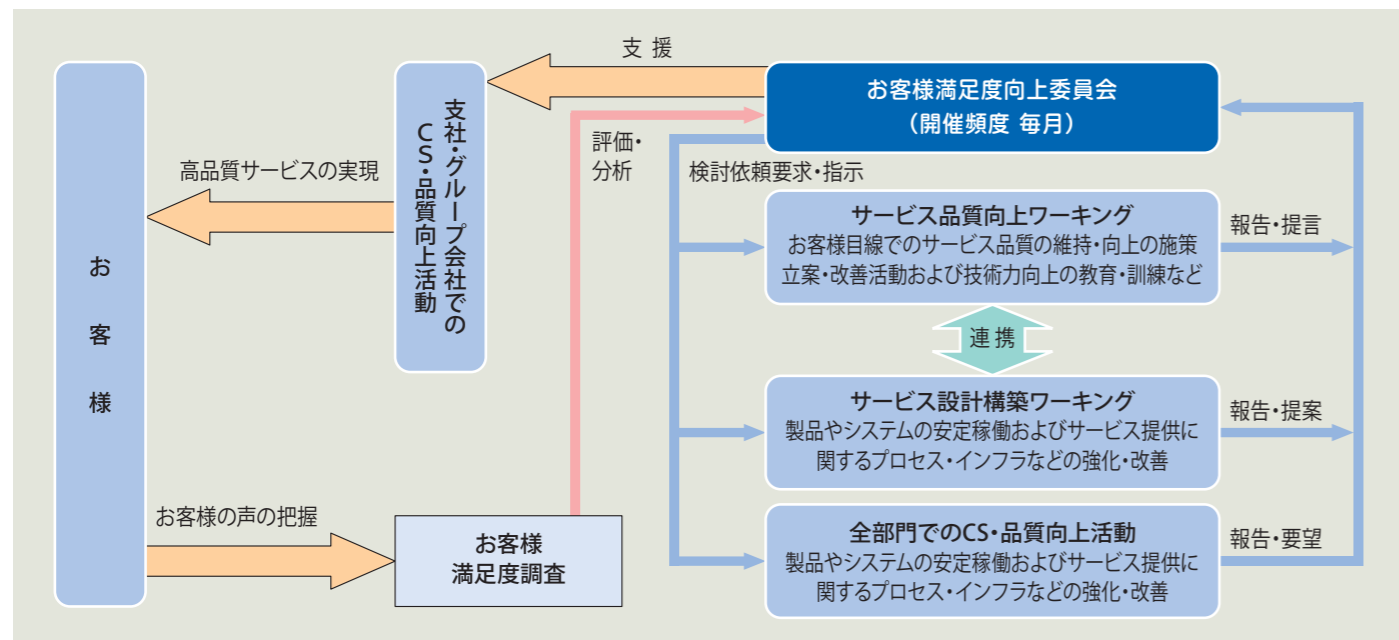
また、より良い効率的なサービスを提供するためにインフラ整備についても、現場部門の協力を得ながら、常に改善を図っています。

### お客様アンケート

(電サ)では、直接お客様の声をお聞きするために、1975年に独自のお客様アンケートを実施、近年においても独自のお客様アンケートを実施してきました。この活動の中でお客様のご不満、ご要望を個別に即時対応しています。

アンケートで得られた、ご要望・改善点・問題点について全社、支社別の分析を実施し、1年間を通じた改善活動を各サービスの事業企画部門並びに現場部門をあずかる支社がそれぞれアクションプランとして計画を立案し実行しています。

また、(株)日立製作所 情報通信グループが行っている、お客様アンケートにおいても、グループの一員として参画。(株)日立製作所



と共同で、お客様のご不満、ご要望を個別に即時対応するようにしています。

本アンケートについても、ご要望・改善点・問題点の分析を行い、アクションプランへのフィードバックを図るよう努めています。

コールセンターでは、お客様からの障害受付、お問い合わせなどの受付品質向上のためにグローバル水準であるCOPC\*の基準に基づき、改善活動を行っています。

CS向上のさまざまな取り組みの結果として、第三者機関のアンケート調査において3年連続満足度が向上しているなど、高評価に結びついたものと考えています。ただし、2006年、2007年は、回答数が基準に若干至らず、参考値となっています。



### お客様の声を活かすプロセス

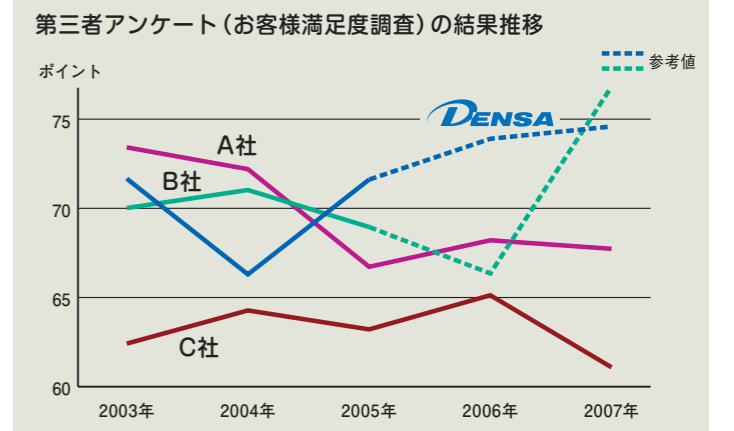
(電サ)では、お客様先訪問時に得られた情報をフィードバックする仕組みとして、「CE情報受付管理システム」があります。把握した情報を登録し、情報蓄積と共有化および共通ニーズの分析を行っています。

### ● CSR本部 CS推進センタ センタ長の声

全ての事業活動をCSを軸に推進することを経営方針として掲げています。第一線職場からコーポレート部門に至るまでの全社共通活動を推進し「ひとりひとりが主役である」との意識を共有して、スピードと一体感のある全社総員活動を展開しています。

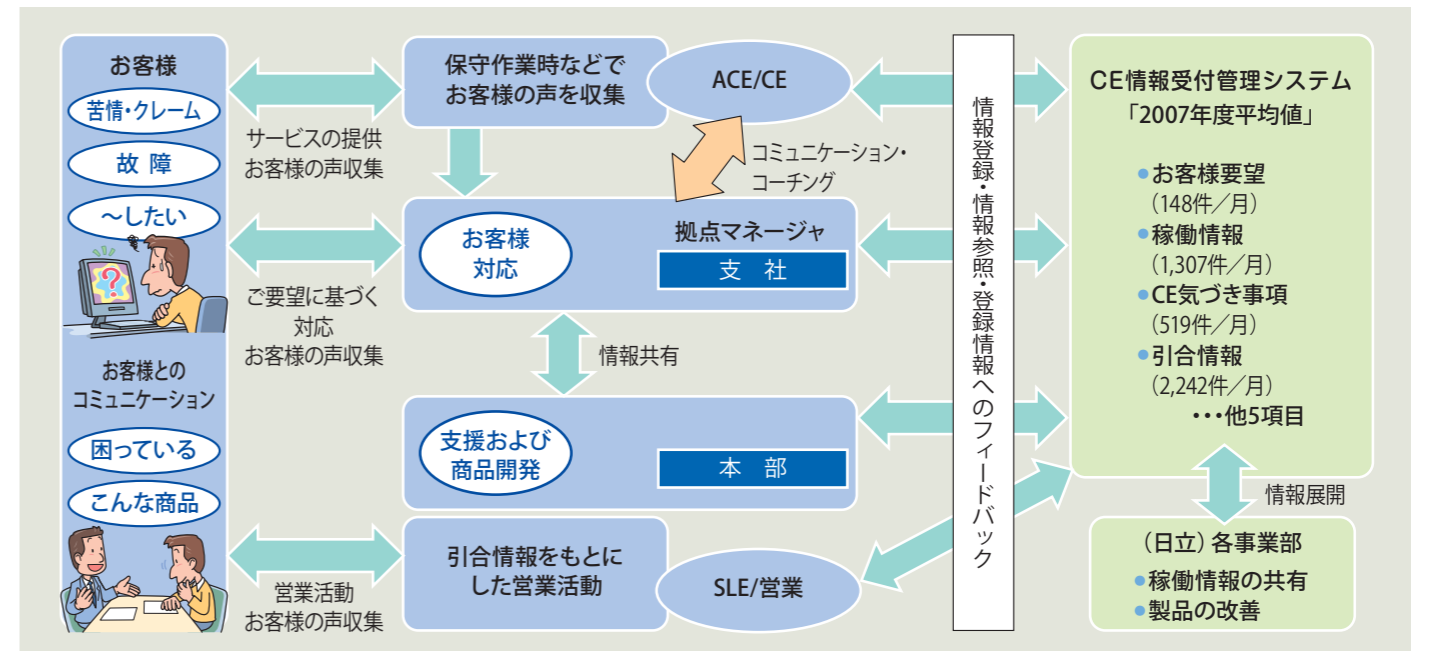


荊沢 光彦  
CSR本部 CS推進センタ  
センタ長



\*COPC-2000®: Customer Operations  
Performance Center COPC-2000®規格は、米国国家経営品質賞(マルコム・ボルドリッジ賞)の基準とフレームワークを基に、コールセンタ業務に特化して策定されたグローバル水準での品質保証規格であり、お客様満足の向上と効率の良いオペレーションの実現を目指すものです。

情報は、即時、マネージャと情報種別(お客様要望、稼働情報、CE気づき事項など)の管理元にメール配信され、マネージャは、登録された内容を把握した上で、登録した社員とのコミュニケーション、コーチングを図り、お客様対応の向上を図っています。





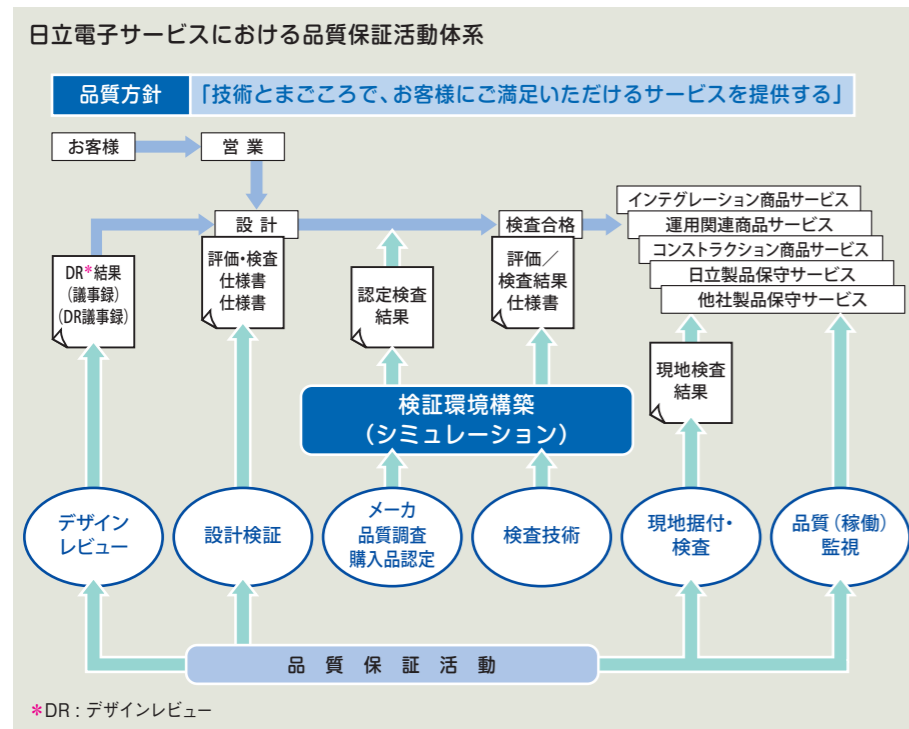
## 品質保証の取り組み

(電サ)では、「統合サポートサービス会社」として、お客様がご満足していただける“安心の「電サ」”を目指し、品質方針に基づく品質保証基準・製品安全指針の制定、有害物質の非含有対応など、商品・サービスの品質管理を徹底しています。

今後も更なる業務プロセスの改善などにより、お客様ニーズを先取りした高品質な商品・サービスの提供を創出して、お客様満足度の向上に取り組んでいきます。

### 品質保証活動

品質保証プログラムは、各部門の役割を明確にし、計画的、組織的に行う体制と社内規定の整理および、シミュレーションテスト環境の強化、それら全体が有機的に結びつくように体系化し、継続的な品質保証活動を行っています。

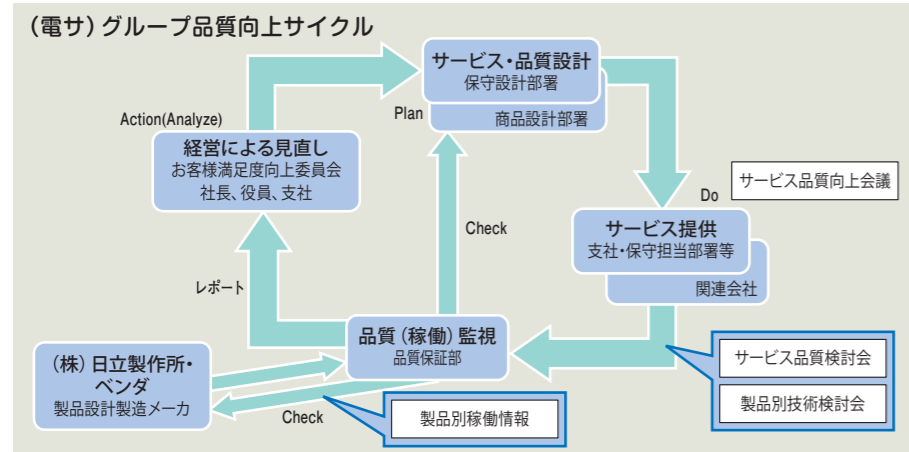


### システム検査担当者の声

お客様に提供するシステム商品に対して、負荷試験機を用いた性能測定や回線障害シミュレータを用いた疑似障害テストなど、今まで確認が難しかった分野のテストを実施し、品質の向上に努めています。今後とも更なるシステム商品品質の向上を通じて、お客様満足度向上に貢献していきたいと思っています。

### 品質向上サイクル

各種品質向上活動を実施して、PDCAを回すことで品質向上を図っています。



### 品質保証部員の声

お客様へ提供したサービス、商品の稼働状況を監視しています。トラブルが発生した場合、「根本的に何が問題だったのか」を追究し、プロセス改善などによる品質向上に取り組んでいます。

## ビジネスパートナー(調達先)とともに

(電サ)は、ビジネスパートナー(調達先)と共存共栄の関係に立って、お互いの得意な技術、分野を活かし尊重しながら、連携して、お客様に安心を提供しています。

### 調達の基本方針

(電サ)は調達先との「パートナーシップ」「オープンドア」を最も大切にしています。調達先との長期的な視点に立った相互理解と信頼関係の維持向上に努めるとともに、広く世界に目を向け、平等な取り引きの機会を提供しながら自由競争の原則に則って調達先を選定しています。

この基本方針は調達先と共有するために(電サ)社外向けホームページに掲載し、公開しています。

### 資材調達の基本方針

優れた製品をお客様に提供することを通じ社会の進歩に貢献できればと考えております。また、お取引先との健全な取引関係を通じ、相互理解を深め、信頼関係を築き上げるよう努めています。

### パートナーシップ

すべてのお取引先とのよりよいパートナーシップをもとに相互理解を深め、信頼関係を大事にしています。

### オープンドア

国内外・国内を問わず、自由な競争の原則に立った最善の取引を行います。

### 公平な取引関係の維持

すべてのお取引先と常に公平で、公正な取引を行います。

### お取引先の選定

お取引先の選定は、資材の品質・価格・納期、経営の信頼性や技術開発力についての充分な評価と適正な手続きによって行います。

### CSR(企業の社会的責任)の履行

当社は(株)日立製作所のグループ会社であり、(株)日立製作所の「CSR活動取り組み方針」に則り、全社員が当方針に基づき、社会的責任を果たしていきます。

強いパートナーシップで結ばれたお取引先様にも当方針をご理解、ご賛同いただき、社会的責任を果たしていただくことをお願いしております。

<http://www.hitachi-densa.co.jp/corporate/sz/1/index.html>

### 調達先とのCSR意識の共有

調達先との共存共栄の関係を築くには、CSR意識を共有することが必要です。

(電サ)は「日立グループCSR活動取り組み方針」に則りCSRを実施していく方針を、調達取引先へ公表。また新規に取り引きを開始する際には、調達先の技術面・財務面の評価に加え、社会的信用度の評価を行っています。2007年度には重要調達先の選定基準を見直し、評価・審査基準を作成して、2008年度からの適用に向けて推進しています。

### Win-Winの関係を心がける調達担当者の声



川島 一純  
調達本部  
調達第1部  
保守・ソフトグループ

外注契約の窓口として、全ての調達先に対しまして情報漏えい防止およびコンプライアンス遵守の徹底を依頼し、定期的にフォローしています。

一方で連携強化により、信頼関係の維持向上に努め、Win-Winの関係構築を目指しています。

### グリーン調達

(電サ)グループでは、グリーン調達の考え方を調達先と共有し、環境に配慮した製品・サービスをお客様に提供するために(株)日立製作所作成の「グリーン調達ガイドライン」を取引先へ配信しています。また、日立グループのグリーン調達の考え方を理解していただいた企業を「グリーンサプライヤ」として登録する制度を設け、積極的に環境保全に取り組む調達先の拡大を図っています。

この制度はISO14001やKES(特定非営利活動法人による環境推進マネジメントシステム)の環境認証を取得した調達先を対象としたものです。2007年4月時点では調達先254社中179社をグリーンサプライヤとして認証しました。

環境に配慮した製品を購入するグリーン調達の拡大を図るため、社内事務用品・消耗品を対象としてe-sourcing(日立グループの電子調達システム)を活用しています。



グリーン調達ガイドライン



竹本 光宏  
調達本部  
調達第1部  
工事グループ  
プロフェッショナル  
スペシャリスト

### エコ商品をこよなく愛する調達担当者の声

e-sourcingではエコマーク認定商品やグリーン購入法適合商品などグリーン調達対応品を約10,500品掲載しています。

また、e-sourcingの購入実績からグリーン調達率を算出することもできます。引き続きe-sourcingのご活用をお願いします。

地球にやさしい買い物を心がけましょう!



# 人が財産

ICTサービス事業を推進する(電サ)にとって、もっとも重要なのは「人」であり、かけがえのない「財産」です。そのため、(電サ)では、昔から単なる「人材」ではなく、「人財」として表現しています。

この考え方が、人財育成はもちろん、経営戦略や各種制度においても、常に重視されているのが(電サ)の大きな特長です。

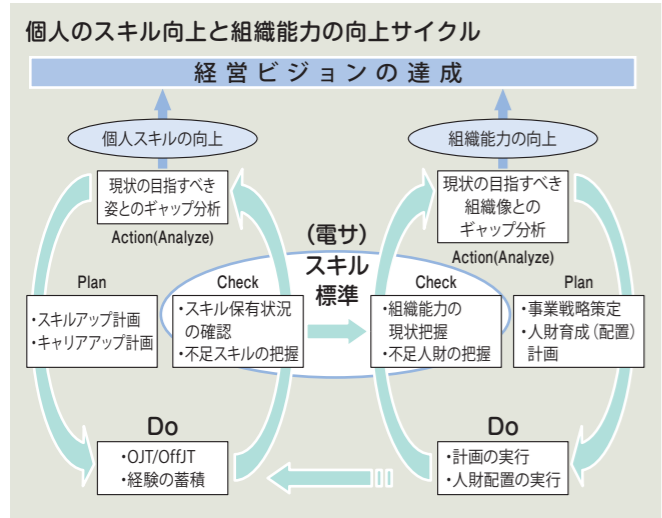
## 人財育成に対する考え方

市場価値の高いプロフェッショナル人財を育成し、お客様に安心をお届けしています。

経営ビジョン「お客様の飛躍を支えるベストソリューションパートナーになる」を達成するために、「国内最強の統合サポートサービス会社」を目指しています。この実現には「市場価値の高いプロフェッショナル」が必要であり、人財育成が最重要課題であると考えています。

現在のICTサービス市場では、お客様からは、エンジニア個人の価値の明確化が強く求められ、また、エンジニアである社員からは、自らのスキルやキャリアアップを望む声が高まっています。

このようなことから、(電サ)では、自らが市場における人財価値を再認識でき、更にはスキルやキャリアを高めてもらうことを狙いに、ITスキル標準(ITSS)に準拠した人財マネジメントを導入し、「市場価値の高いプロフェッショナル人財」の育成に取り組んでいます。



## ITスキル標準に準拠した人財マネジメントの導入

ITスキル標準は、ICT関連サービスの提供に必要とされる能力を明確化・体系化した指標であり、産学におけるICTサービスプロフェッショナルの教育・訓練などに有用な「ものさし」(共通枠組み)です。

これを(電サ)における人財育成のガイドラインとして導入し、更にコーポレート系職種に対応した「職業能力評価基準」も加え、総称して「(電サ)スキル標準」としています。

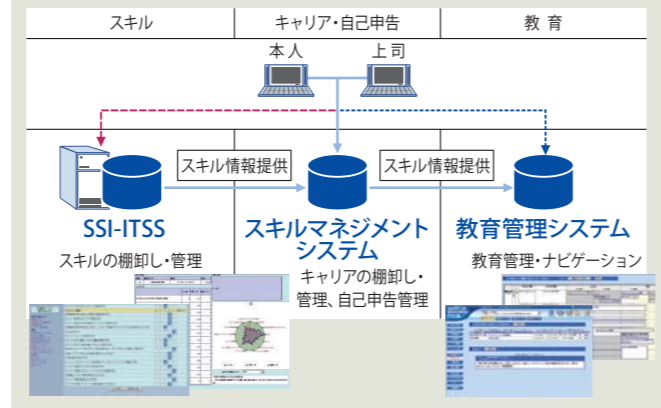
## 人財育成の仕組みを支えるシステムの開発

(電サ)では、人財育成サイクルを効率的に運用するために、社内システムを構築しました。今後も継続的に改善しながら、内容の充実を図っていきます。

- スキルの棚卸し/管理  
..... スキル管理システム (SSI-ITSS)
- キャリアの棚卸し/管理・自己申告管理  
..... スキルマネジメントシステム
- 教育管理・ナビゲーション\*  
..... 教育管理システム

\* (電サ)では、人財育成を支援する教育部門が、「ITスキル標準(ITSS)」に対応した教育を提供。ITSSのスキル定義項目と、各種研修とのマッピングを行い、個人ごとに研修受講をナビゲーションしています。

## 関連システムの連携イメージ



## 先端のICTスキルと高い人間力を兼ね備えた人財育成の推進

お客様の情報システムを責任をもってお預かりします。そのために(電サ)では、まず新入社員は、コンピュータシステム技術学校(コ学)に入学し、8カ月の時間をかけてICTエンジニアとしての基礎を修得します。そして、コ学を卒業し、配属された後も、研修は続きます。

ハード/ソフト両面のICTスキル研修はもちろん、プロジェクトマネジメント研修、営業研修、ヒューマンスキル\*研修、マネージャ研修、経営専門研修まで、総合的な人財育成のため、年間約1,900の研修が用意されています。

また、情報漏えいやコンプライアンスなどに関する倫理教育も実施し、先端のICTスキルと高い人間力を兼ね備えた真のプロフェッショナルを育成しています。

\*ヒューマンスキル(人間力): 良好な対人関係を築く能力のこと。

## 人財を育てる教育システム

### コンピュータシステム技術学校

(電サ)に入社すると、全員が入学する8ヵ月1,200時間のコンピュータシステム技術学校、通称「コ学」。新人教育に力をいれてきた(電サ)独自の人財育成機関です。

コ学では、「ICTスキル」と「ヒューマンスキル」の研修により、「安心の「電サ」」を担う新人を育てています。

ICTスキル研修では、基礎的なPCの操作からサーバの実習、各種OS、ネットワーク、セキュリティ関連の専門知識に至るまで、基礎的な理論と専門知識の講義・実習により、高度なICTスキルを身に付けます。

また、ヒューマンスキル研修では、ビジネスマナーやプレゼンテーション力、コミュニケーションに加え、マネジメントの知識を身につけます。技術に限らず幅広い内容となっているのは、お客様の経営課題に対し、どうすれば貢献できるかというビジネスマインドを養ってもらうためです。

「お客様のために何が必要なのか」「今、自分に何ができるのか」を常に考えるDENSEA-DNAこそが、私たちの原点です。専門知識や技術とともに、このDENSEA-DNAを理解し、受け継いでもらうことを目的にしているのが、コ学なのです。



コ学研修風景

## コ学のカリキュラム

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	
ICTスキル系	入社前支援	CompTIA® A+	Windows® 基礎	ハード/ソフト総合実習 ・電気電子基礎 ・メカ機構 ・プログラミング	ルータ/スイッチ基礎	セキュリティ基礎	現場実習	各職種別科目 ・メインフレーム系 ・金融系 ・サーバ系 ・営業系 ・SE系	DENSEAフレッシュマンコンテスト	卒業まとめ発表会
		CompTIA® Network +	UNIX 基礎							
ヒューマンスキル系	コンプライアンス教育	コミュニケーションスキル教育	健康管理	サービスマインド向上研修	お客様対応訓練					
	ビジネスマナー教育		上司面談							
社会人基礎力向上教育										

\*1 CompTIA®: コンピューティング技術産業協会 \*2 Windows®は、米国およびその他の国における米国Microsoft Corp.の登録商標です。

## ● コ学の目的は3つ

まずICTスキルを磨く。次に豊かな人間性、ヒューマンスキルを磨く。そして同期の仲間をたくさん作る。

特に注力しているのは、現場での実習、技術会議への参加など、現場と一体となった研修を通じて、リアルな現場感覚を身に付けさせることです。



山田 保  
人財開発本部 次長  
兼 コンピュータシステム技術学校 校長

## 「DENSEAフレッシュマンコンテスト」の実施

年1回、新人による、保守作業・ソリューション提案コンテストとして、「DENSEAフレッシュマンコンテスト」を開催し、優秀な成績をおさめたチームを表彰しています。現場で活躍する先輩社員から新人へ、現場でのノウハウやお客様対応のポイントを伝授・指導することにより、保守技術力やお客様対応力の強化を図っています。



吉本 尚永  
中国支社 サービス部  
中国電力  
サービスグループ

## フレッシュマンコンテスト入賞者の声

賞を獲得できたのは、クラスみんなのサポートがあつての結果です。入賞できたことは誇りに思いますが、過信せず、これまで同様、スキルアップに努力していきたいと思っています。



# 人が財産

## 先端のICTスキルを身につける

情報システムの全ライフサイクルをサポートし、お客様の飛躍を支えるために。

(電サ)では、ハード/ソフト両面のICTスキルを併せ持った「ACE」\*、高度なネットワーク・セキュリティスキルなどを身に付けた「ICTスペシャリスト」の育成に取り組んでいます。

横浜にある研修センターでは、最新のハード/ソフトを各種取り揃え、実践力を高める実習主体の研修を実施しています。

また、大阪での研修センターの開設、遠隔教育システムの運用などを通して、技術力の維持/向上にむけた学習機会の拡大を図っています。

\*ACE (Advanced Customer Engineer) :

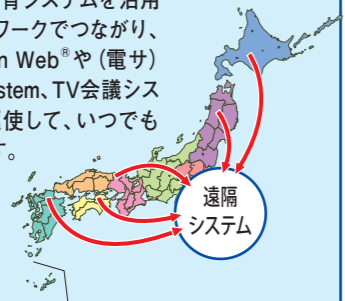
ハード保守に加えてソフトウェアサポートのスキルを併せ持ったエンジニア



最新のハード/ソフトを使用したICTスキル研修実施風景

## CASE 遠隔教育システム

(電サ)では、320拠点の社員が自拠点で最新のICTスキルを学べるよう、遠隔教育システムを活用しています。全国の拠点がネットワークでつながり、eラーニングシステムHIPLUS on Web®や(電サ)独自のRTS: Remote Training System、TV会議システムを発展させた遠隔講義を駆使して、いつでも手軽に高度な教育が受講できます。



## VOICE! 遠隔教育システム利用者の声

主に作業項目の事前確認に活用しています。お客様からの急な作業にも即座にRTSで作業内容を確認できるので、サービス品質向上に非常に役立っています。

濱砂 利次  
九州支社 サービス部  
北九州営業所  
プロフェッショナル  
エンジニア

## 高い人間力を身につける

ヒューマンスキル研修やプロジェクトマネジメント研修なども積極的に実施。

お客様にご満足いただけるサービスをお届けするためには、高いICTスキルはもちろん、コミュニケーション、ネゴシエーション、リーダーシップをはじめ、ニーズを把握するスキル、問題を解決するスキルなどのさまざまなヒューマンスキルが必要です。

(電サ)のマネジメント研修は、受講者10~20人を1クラスとして実施しています。研修では、講義だけでなく、受講者同士で行うロールプレイ演習やグループ討議などさまざまな手法を取り入れ、社員のヒューマンスキル・マネジメントスキル向上に取り組んでいます。



ヒューマンスキル研修実施風景



## VOICE! インストラクタの声

事業部門に在籍していた経験を活かし、受講生が教育で得たスキルを「どんな場面で、どのように活用するか」を具体的な事例に置き換えて伝えることを心がけています。

小田 絵里子  
人財開発本部  
第2人財開発部  
第1グループ  
チーフエンジニア

## 2007年度全社共通施策の実施

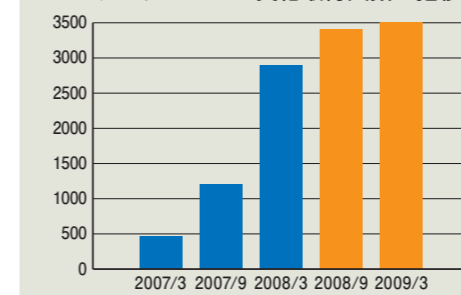
### 社員のITIL\*ファンデーション資格取得を推進

“ITILを社内の共通言語に”をスローガンにITILファンデーション資格取得を推進。

現在、企業の事業活動におけるICTシステムの重要性はますます高まり、大規模で複雑なICTシステムを効率良く運用していくことが大きな課題となっています。そこで(電サ)では、ICTサービスにおける概念および用語のデファクトスタンダードであるITILを社内の共通言語にするべく、2007年4月よりITILファンデーション資格取得を推進しています。2007年3月末時点の資格取得人数460人に対し、2008年3月末時点で2,000人、2009年3月末時点では3,000人の目標を立てましたが、2008年3月末時点で既に約2,900人が取得しました。今後も、ITILの考え方式(電サ)に蓄積されたノウハウの融合により、お客様のシステム運用の最適化と継続的な改善を図っていきます。

\*ITIL (Information Technology Infrastructure Library) : ITシステム運用管理におけるベストプラクティス

### ITILファンデーション資格取得人数の推移



### ITILファンデーション資格取得者の声

ITILファンデーションの取得により、業務改善の鍵となるマネジメントプロセスの基礎知識を得ることができました。

今後はこの知識を活かしてお客様の情報システムの要点を理解し、信頼いただける提案活動を行いたいと思います。



和田 友宏  
サービス事業本部  
マネジメントサービス事業部  
システムマネジメントサービス部  
ITマネジメント コンサルテーショングループ

### 資格取得支援制度

市場価値の高いプロフェッショナル人財を育成する一施策として、「ビジネスライセンス制度」を設け、資格試験の案内、学習支援を行い、資格取得時には褒賞金を支給するなど、社内外に認められる資格取得の支援を行っています。

### 一人当たり資格取得数

2006年度  
4.0  
資格/人

2007年度  
4.8  
資格/人

### 表彰制度

サービス品質の向上、職場の活性化を図るための“社員の模範”となる活動や日常業務での地道な努力、技術・事務の進歩改良、社会貢献活動、小集団活動など、事業発展に貢献した取り組みを随時表彰しています。



年に一度、特に顕著な功績に対し「社長賞」として表彰しています。

### ● 人財育成のポイントは...

「サービス」はお客様接点において創出・提供され、その瞬間にお客様の評価がきます。お客様の期待を上回るサービスを提供することで、お客様に感動いただけるのです。(電サ)が「最強の統合サポート会社になる」ためには、市場の価値基準を上回るサービス提供力をもつ人材が必要であり、「社員ひとりひとりが最強になる」ことが最も大切と考えています。



内山 正史  
人財開発本部 次長

### eラーニングシステムHIPLUS on Web®による「ネットワーク技術基礎」教育を全社員が修了

現在、ICTが社会生活・環境の広範に普及・浸透し、ネットワーク技術がICTのコア技術として必須のものとなっています。

(電サ)では、技術職・事務職の区別なく社員全員がネットワークの基礎知識・技術を修得し、お客様対応の迅速化とレベルアップ、日常業務における生産性の向上に寄与すべく、全社員教育を実施しました。

### ● 「ネットワーク技術基礎」学習科目

科目名	学習者	総学習時間	平均学習時間
LAN技術編 ネットワークの基礎知識 OSI参照モデル LANの規格 代表的なネットワークOS	5,134人	41,337h	8.0h/人
WANおよびネットワーク設計編 WANとリモートアクセス技術、接続機器 耐障害性と障害復旧 ネットワークセキュリティ対策 ネットワークトラブルシューティング ネットワーク設計			
通信プロトコル編 TCP/IP TCP/IPユーティリティ			

### CASE! HIPLUS eラーニングシステム HIPLUS on Web®

HIPLUS on Web®は、自社開発による国内初の本格的なLMS (Learning Management System) です。(電サ)では、これを活用し、事前学習による個人差をなくした集合研修の開催、コストおよび期間の削減など、「教育の効率化」、「業務の効率化」、「人的資源の把握と育成」といった効果を生み出しています。





# 働きやすい職場づくりに取り組む

(電サ)は、全ての社員にとって、働きやすい、やりがいのある職場づくりに努めるとともに、仕事を通じて意欲的に自己実現や自己成長を図ることのできるよう社員を積極的に支援しています。

## 雇用の取り組み

(電サ)では、企業理念のひとつである「ひとりひとりの心と夢を大切にします」という「人間の尊重」の立場に立って、個人の多様な個性を尊重し、人財の活用を促進するための取り組みを推進しています。

### ● 社員数と2007年度新卒採用状況(人)

	社員数	新卒採用(内数)
男性	4,689	88
女性	594	19
合計	5,283	107

\* 社員数は、2008年3月31日時点

### 障がい者雇用の促進

(電サ)では、さまざまな障がいを持つ社員が、他の社員と一緒に働いており、雇用率も1.8%と法定雇用率に達しています。

障がいを持つ社員  
**72人**(合計)  
雇用率 **1.8%**  
2008年1月時点

### 高齢者再雇用

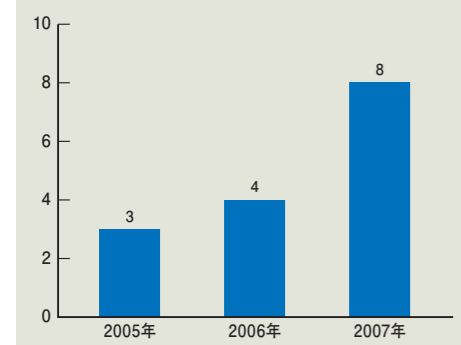
「シニア社員制度」(希望する社員は55才到達時に社員からシニア社員に転換して65才まで雇用を延長することができる制度)と「契約スタッフ制度」を併用し、これまでの豊富な経験と技術・技能を活かすことができる仕組みづくりを推進しています。

シニア社員制度  
**65才**まで  
雇用を延長可能

### 女性の活躍支援

社員が持っている能力を男女の差なく発揮できるよう各部門へ登用の呼びかけをするなど、女性が活躍する場の拡大に注力しています。

### 女性課長職数の推移(人)



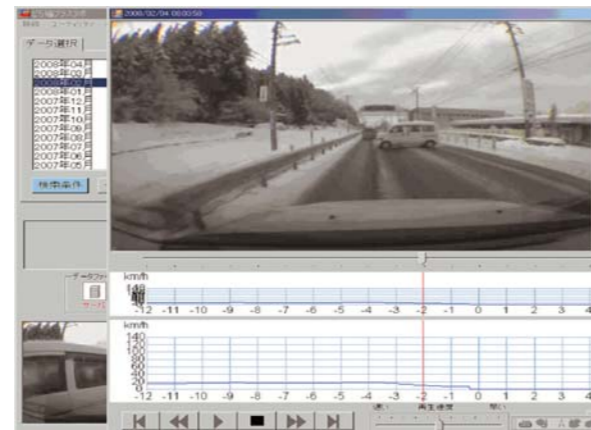
## 安全衛生の取り組み

(電サ)では、「安全と健康を守ることは全てに優先する」の考えのもと、全ての社員が安全・快適に、安心して働くことができる職場環境づくりに向けて、取り組みを推進しています。

### 業務上災害・交通事故の撲滅

業務上災害、サービスカー交通事故ともに減少傾向にありますが、引き続き災害・事故の撲滅を目指し、安全活動の継続・改善に努めています。

2007年にはサービスカー全台に、走行データや事故時の映像を記録するドライブレコーダーを設置しました。これにより、各人の詳細な運行状況を基にした安全運転指導を行って事故抑止につなげることができました。また、事故発生時の動画で事故責任が明確になります。



ドライブレコーダーの記録映像

### 心身の健康のために

健康の維持・増進を目的とし、法定健診に加えて35才以上の方には生活習慣病健診、残業が多い方には長残者健診を実施しています。また、身体だけでなく心も健康に過ごせるよう、メンタルヘルスケアにも力を入れており、セルフケアやラインケアを目的とした教育を行うとともに、健康相談室の設置や外部機関との提携によるサポート体制の充実を図っています。

保健師  
**4人**  
産業医と連携して  
社員の心身を  
サポート

## 働きやすい職場環境の提供

### ワークライフバランス

仕事と家庭(育児・介護など)の両立のために、働きやすい環境づくりや多様な労働条件の整備を行い、すべての社員がその能力を十分に発揮できるように取り組んでいます。また、男性の育児参加を積極的に支援する目的から2004年には「配偶者出産休暇」を導入し、これまでに延べ100人を超える多くの方にご利用いただきました。

このほか、ボランティア活動や自己啓発を支援する「多目的特別年次有給休暇」や、一定の勤続年数に達した方に付与される「リフレッシュ休暇」制度などを導入し、ワークライフバランスへの取り組みを進めています。

### ● 育児・介護関連諸制度の広報



イントラネット上に「出産・育児のホームページ」を設け、関連諸制度・手続きを紹介しています。

### ● 育児・介護休職利用実績(人)

制度	2007年度 利用実績			制度導入時期
	男性	女性	合計	
育児休職	1	73	74	1990年4月
介護休職	1	0	1	1992年4月
育児・介護短時間勤務	2	103	105	1992年4月

### 職場連絡会

職場の活性化施策として、各職場で半年ごとに「職場連絡会」を開催し、部課長所属員相互のコミュニケーションを深め、社員ひとりひとりのモラルの高揚を図っています。

### 社員意識調査(マインドサーベイ)

社員と会社間のコミュニケーション・チャンネルとして、「マインドサーベイ」という社員意識調査を定期的実施しています。この調査から得られた集計結果や改善意見は、制度改訂や各種施策を検討する上で活用されています。

総合満足度  
**72%**  
2004年度

総合満足度  
**80%**  
2007年度

### ライフプランサポート

在職中および老後のライフスタイル多様化などの社会的背景を受け、2003年から退職金・年金制度を抜本的に見直し、退職金前払い・確定拠出年金・確定給付年金の導入により、多様なニーズに対応したライフプランサポートに努めています。確定拠出年金については、資産運用や投資に関する教育を定期的実施し、在職中から資産運用に関する意識を深めていただくとともに、退職後の生活設計にも主体的に取り組めるよう支援しています。

また、確定給付年金については、個々のライフプランに応じて年金受給開始年齢を選択できるようにしています。

### ● 人財戦略部長からのメッセージ

(電サ)では、「人材」を「人財」と表現しています。情報サービス産業の分野では、人=社員こそが最も重要な財産です。

その人財が実力を発揮し、快適に仕事ができるような働きやすい環境づくりはとても大切なことと考えています。充実した制度や仕組みを上手に使い、ひとりひとりに合った仕事と個人生活の調和(ワークライフバランス)を図っていただきたいと思います。

私たち、人財戦略部も社員の方々のご意見やご要望をお聞きし、世の中の状況をつかみ、よりよい制度や仕組みづくりにベストを尽くしていきます。



牧野 吾郎  
総務部 人財戦略部 部長

また、毎年「ライフプランセミナー」を開催し、会社制度・公的の情報の提供に加え、老後生活の家計プランを実際にシミュレーションしていただくなど、より実践的なライフプランサポートに努めています。

### 福利厚生施策の充実

価値観や生活意識の多様化に対応しながら、賃借住宅家賃補助制度、独身寮、社宅などの住宅施策、財形貯蓄や住宅融資利子補給などの財産形成施策を行い、社員の経済的基盤の確立を支援しています。また、4カ所の直営保養所、3カ所の社員クラブなどで充実した余暇活用を支援するなど、個々のライフサイクルに応じた福利厚生施策の充実を図っています。

## 人権の尊重

(電サ)では、職場における人権問題を排除・防止することを方針として掲げ、「全社員が対等のパートナーシップを持った企業」としての職場作りを目指した対応を行っています。

具体的には、「人権問題相談窓口」および「人権問題相談センター」を設置し、セクシュアルハラスメントを含むあらゆる人権問題が発生した場合の迅速な解決を図ります。

また、啓蒙活動として「人権委員会」を定期的に開催し、各種人権啓発活動を推進しています。

